

# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**



**“MAESTRÍA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL”**

## **TÍTULO:**

**DIAGNÓSTICO Y ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA DE  
CLIMA ORGANIZACIONAL BASADOS EN EVIDENCIA DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL FEMENINO DEL ÁREA DE  
COSTURA DE LA EMPRESA CARPINTERÍA Y TAPICERÍA  
INTERNACIONAL CTIN CÍA. LTDA. DEL GRUPO COLINEAL.**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MAGÍSTER DE SEGURIDAD  
E HIGIENE INDUSTRIAL**

**AUTOR: Ing. Gavilánez Flores Iván Alejandro**

**C.I.: 010317667-3**

**DIRECTOR: Mgt. Jerves Mora Rodrigo Saúl**

**C.I.: 010263373-2**

**CUENCA, ECUADOR**

**2017**



## **RESUMEN**

El presente estudio tiene como propósito desarrollar una propuesta de clima aplicada al personal femenino del área de costura de la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda., del Grupo COLINEAL.

Es una investigación descriptiva, transversal, en una muestra multietápica en 3 fases de muestreo probabilístico por área de 42 personas de sexo femenino de la sección de costura del centro de producción de tapizado que representan el 100 % de la población del área de donde se realizó el diagnóstico de los conceptos y constructos implicados en la medida y significación del clima laboral basados en la evidencia de los riesgos psicosociales. Las variables estudiadas fueron calidad de las actividades, nivel de formación, equidad, salud, seguridad, prestigio, nivel de expresiones y nivel de ingresos.

Para el desarrollo del presente trabajo, el método utilizado fue la encuesta, la técnica de la entrevista y el instrumento los cuestionarios del modelo FPSICO 3.1 de Evaluación de Factores Psicosociales y de Diagnóstico del Clima Organizacional elaborado en base a la realidad de la empresa que son instrumentos validados internacionalmente por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España INSHT cuya aplicación individualizada permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma; para luego comparar ambas identificaciones iniciales y analizar su respectiva tabulación e interpretación de datos, seguido de una propuesta de mejora y buenas prácticas. Se esperan obtener datos fiables que no sólo sirvan para alcanzar los objetivos de este trabajo, sino también para futuras investigaciones sobre el tema.



**PALABRAS CLAVE:** Clima Laboral, Factores Psicosociales, Evaluación de Riesgo, Propuesta de Mejora.

### **ABSTRACT**

The present study aims to develop a proposal of climate applied to the female personnel of the sewing area of the company Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda., of the COLINEAL Group.

It is a cross-sectional descriptive research in a multi-stage sample in 3 phases of probabilistic sampling by area of 42 female people of the sewing section of the upholstery production center that represent 100% of the population of the area where it was performed the diagnosis of the concepts and constructs involved in the measurement and significance of the work climate based on the evidence of psychosocial risks. The variables studied were quality of activities, training level, equity, health, safety, prestige, level of expressions and level of income.

For the development of the present study, the method used was the survey, the technique of the interview and the instrument the questionnaires of the model F-Psico 3.1 of Evaluation of Psychosocial Factors and of Diagnosis of the Organizational Climate elaborated based on the reality of the company which are instruments validated internationally by the National Institute of Occupational Safety and Health of Spain INSHT whose individualized application allows to make a diagnosis of the psychosocial situation of a company or its partial areas; To then compare both initial identifications and analyze their respective tabulation and interpretation of data, followed by a proposal for improvement and good



practices. It is hoped to obtain reliable data that not only serve to achieve the objectives of this work, but also for future research on the subject.

**KEY WORDS:** Occupational Climate, Psychosocial Factors, Risk Assessment, Improvement Proposal.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	5
INDICE DE TABLAS .....	9
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	9
CLAÚSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL .....	10
CLAÚSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....	11
AGRADECIMIENTO .....	12
DEDICATORIA .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I.....	17
ANTECEDENTES, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.17	
1.1. Planteamiento del Problema .....	17
1.2. Justificación .....	18
CAPÍTULO II.....	21
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	21
2.1. ESTADO DEL ARTE.....	21
2.2. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	25
2.3. MEDIDA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	27
	5



2.4. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	30
2.5. DEFINICIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	30
2.6. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	31
CAPÍTULO III.....	33
OBJETIVOS.....	33
3.1. GENERAL.....	33
3.2. ESPECÍFICOS.....	33
CAPÍTULO IV .....	34
DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
4.1. Tipo de investigación: .....	34
4.2. Área de estudio:.....	34
4.3. Metodología de Factores Psicosociales: .....	34
4.3.1. Objetivo del Método de Factores Psicosociales .....	35
4.3.2. Descripción de la Metodología FPSICO (INSHT). Factores Psicosociales .....	35
4.3.2.1. Descripción de los Factores Psicosociales .....	36
4.3.2.1.1. Tiempo de Trabajo (TT) .....	36
4.3.2.1.2. Autonomía (AU) .....	36
4.3.2.1.3. Carga de trabajo (CT) .....	37



4.3.2.1.4.	Demandas Psicológicas (DP) .....	38
4.3.2.1.5.	Variedad/Contenido del Trabajo (VC) .....	39
4.3.2.1.6.	Participación/Supervisión (PS) .....	39
4.3.2.1.7.	Interés por el Trabajador/Compensación (ITC) .....	40
4.3.2.1.8.	Desempeño de Rol (DR) .....	40
4.3.2.1.9.	Relaciones y Apoyo Social (RAS) .....	41
4.3.3.	Vinculación de los ítems con los factores Psicosociales .....	41
4.4.	Metodología de Clima Organizacional .....	44
4.4.1.	Levantamiento de información: .....	44
4.4.2.	La técnica: .....	45
4.4.3.	Tabulación e Interpretación de la Información: .....	46
4.5.	Universo y Muestra .....	47
4.6.	Criterios de Inclusión: .....	47
4.7.	Criterios de exclusión: .....	48
4.8.	Procedimiento: .....	48
4.9.	Variables y Dimensiones: .....	50
CAPÍTULO V	.....	52
RESULTADOS	.....	52



5.1. Resultados de la Identificación de los principales factores de riesgo psicosociales .....	55
5.2. Resultados del diagnóstico y análisis del estado de satisfacción laboral inicial de la sección de costura .....	62
CAPÍTULO VI .....	68
DISCUSIÓN .....	68
CAPÍTULO VII .....	74
PLAN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	74
7.1. Introducción .....	74
7.2. Objetivo .....	75
7.3. Actividades .....	75
CAPÍTULO VIII .....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
10.1. Conclusiones .....	81
10.2. Recomendaciones .....	82
Bibliografía .....	83
ANEXOS .....	87



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de factores psicosociales. ....	43
Tabla 2. Niveles de Riesgo. ....	44
Tabla 3. Relación de los ítems con las Dimensiones. ....	51
Tabla 4. Cálculo de Perfiles Psicosociales. ....	57

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Proceso de Clima Laboral aplicado en la empresa. ....	48
Ilustración 2. Información demográfica por área. ....	53
Ilustración 3. Información de biodatos. ....	53
Ilustración 4. Información de Nivel educativo. ....	54
Ilustración 5. Información de antigüedad.....	54
Ilustración 6. Gráfica de los resultados de factores psicosociales. ....	58
Ilustración 7. Perfil descriptivo referido al factor (PS). ....	59
Ilustración 8. Nivel de satisfacción de clima laboral en el área de costura. ...	63
Ilustración 9. Escalas de semaforización de variables del clima laboral. ....	64
Ilustración 10. Resultado del diagrama de Pareto de las oportunidades de mejora. ....	66
Ilustración 11. Resultado del diagrama de Pareto de las fortalezas. ....	67

## CLAÚSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL



Universidad de Cuenca  
Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional

---

Iván Alejandro Gaviláñez Flores en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “DIAGNÓSTICO Y ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL BASADOS EN EVIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL FEMENINO DEL ÁREA DE COSTURA DE LA EMPRESA CARPINTERÍA Y TAPICERÍA INTERNACIONAL CTIN CÍA. LTDA. DEL GRUPO COLINEAL”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, septiembre del 2017



Iván Alejandro Gaviláñez Flores

C.I: 0103176673

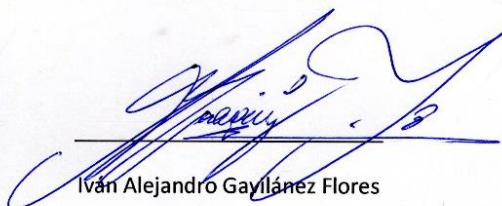
## CLAÚSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Cláusula de Propiedad Intelectual

*Iván Alejandro Gaviláñez Flores*, autor del trabajo de titulación “DIAGNÓSTICO Y ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL BASADOS EN EVIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL FEMENINO DEL ÁREA DE COSTURA DE LA EMPRESA CARPINTERÍA Y TAPICERÍA INTERNACIONAL CTIN CÍA. LTDA. DEL GRUPO COLINEAL”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, septiembre del 2017



Iván Alejandro Gaviláñez Flores

C.I: 0103176673



## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Saúl Jerves por su acertada dirección a lo largo de la realización del presente trabajo así como por su valiosa amistad.

Mi agradecimiento muy especial a mi madre, Sara Isabel Flores por su apoyo, confianza y amor en todo momento. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos, es por ella lo que ahora soy. A mi hermana Lorena por estar siempre presente brindándome apoyo. A mi familia que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona y superé los obstáculos.



## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a Dios que está siempre conmigo protegiéndome y dándome fortaleza para seguir adelante.

A mi padre Hernán Gavilánez por brindarme desde el cielo la inspiración y la sabiduría y por darme sus mejores consejos mientras estuvo en la tierra.

A mis hijos Sebastián, Fabrizzio y Martina que son mi motor y mi motivación de superación en todo momento.

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, en el mundo laboral se están produciendo cambios significativos que plantean nuevos desafíos en el ámbito de la seguridad y salud de los trabajadores. En un contexto sociológico más amplio, tales cambios provocan una creciente presión tanto en los empleadores como en los trabajadores para que sigan siendo competitivos y ofrecen oportunidades para el desarrollo. En efecto, cuando se gestionan de forma incorrecta, las organizaciones van dejando a un lado el tema del clima laboral para cumplir con sus demandas productivas y ha dado lugar al aumento de los riesgos psicosociales vinculados al modo en que se diseña, organiza y gestiona el trabajo, así como al contexto económico y social del mismo; que si bien es cierto, para el personal masculino puede ser inherente, para las mujeres trabajadoras, la existencia de estos riesgos puede traducirse en un mayor nivel de estrés y puede llegar a causar un grave deterioro de su salud mental y física.

Como resultado del estudio, se propone un Plan de Mejora de Clima Organizacional, priorizando acciones en la fuente que lo genera, luego en el medio que lo transfiere y finalmente en los trabajadores, de modo de establecer un plan de acción para minimizar los impactos psicosociales que pueden ser generados sobre las mujeres trabajadoras motivo de este estudio.

El autor obtuvo información que fue analizada y evaluada, para establecer la relación e influencia que ejercen los parámetros relacionados con los riesgos psicosociales sobre el clima laboral.

En el Capítulo 1 se dan a conocer algunos antecedentes, se genera el planteamiento del problema y se da la justificación del tema sobre los riesgos

psicosociales y las implicaciones que se relacionan directamente con el clima laboral.

En el Capítulo 2 se describe la fundamentación teórica y se habla del estado del arte.

En el Capítulo 3 se da a conocer el objetivo general y los objetivos específicos que persigue el estudio.

El Capítulo 4 se plantea la metodología de estudio, estableciendo la operatividad de las variables, definiendo la población y la muestra a estudiar y los métodos para el trabajo, puntualizando la forma de realizar cada etapa del trabajo.

Además describe el estudio propiamente dicho, definiendo las estrategias desarrolladas, caracterización de la población y área de estudio, estadísticas más relevantes y el desarrollo de las actividades productivas que se realizan en la planta. Aquí se incluye también el estudio de Riesgos Psicosociales y la medición del Clima Laboral. En materia de seguridad y salud ocupacional, se analizó el ambiente de trabajo y se estudió las dimensiones determinantes, como son: objetivos organizacionales, claridad el trabajo; orgullo por el trabajo, el equipo, la empresa, reconocimiento, ambiente interpersonal y sentido de equipo, relación con la jefatura, vida personal, comunicación, capacitación, desarrollo de carrera, estabilidad, remuneración y beneficios y carga de trabajo.

Por su lado, en el Capítulo 5 se exponen los resultados de las metodologías utilizadas de factores psicosociales y de clima organizacional.

En el Capítulo 6 se realizó la discusión sobre los hallazgos relacionados.



En el Capítulo 7 se propone un Plan de Mejora de Clima Organizacional desarrollado en base a la metodología propuesta por la evidencia de riesgos psicosociales y apegado a las políticas de la empresa.

Finalmente en el Capítulo 8 se establecen las conclusiones y recomendaciones del trabajo.





## **CAPÍTULO I**

### **ANTECEDENTES, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo ha sido desarrollado en la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda. La misión específica de la planta es procesar la materia prima que llega en tablones de madera, los cuales son utilizados en la producción de muebles de madera para el hogar y la oficina.

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (UE-OSHA, 2007). Lo que se ve traducido en la necesidad que tienen los colaboradores de las empresas de trabajar en ambientes laborales seguros, dignos, apropiados, considerados por ellos, como un buen lugar para trabajar; de tal forma, que el rendimiento productivo se incremente y la convivencia en sus lugares de trabajo, donde pasan la mayor parte del tiempo, sea más dinámica y motivante.

Los diversos estudios realizados en el campo del clima organizacional han aumentado paulatinamente su dimensión y profundidad. Así, el interés se ha tornado hacia resaltar cada vez más la importancia de estudiar e intentar comprender, para posteriormente poder explicar, una importante cantidad de

variables, y que al no ser tomadas en cuenta, podrían pasar de ser una oportunidad de mejora para convertirse en un riesgo mayor, dificultando en mayor medida el proceso del diagnóstico y medición del clima en las organizaciones, como lo son los factores de riesgo psicosocial y los climas organizacionales malsanos.

## **1.2. Justificación**

El presente trabajo de investigativo tiene el propósito de profundizar y unificar los conocimientos existentes en el ámbito del clima organizacional y su relación con los factores de riesgo psicosocial, puesto que con el pasar del tiempo ha surgido dentro de las organizaciones la necesidad manifiesta de conocer y optimizar el manejo del clima laboral y los riesgos psicosociales pues se ha hecho evidente que de no hacerlo , los costos tanto humanos como económicos y financieros serían elevados, siendo que dicha situación afectaría de manera directa al correcto funcionamiento de la organización y por ende la parte productiva de ésta. De igual forma, no está por demás traer a colación el concepto de salud manejado popularmente, en donde la Organización Mundial de la Salud –OMS define a la salud como el estado completo de bienestar físico, psíquico y social de los individuos y no solo como la ausencia de afecciones o de enfermedad (Sierra, Succar, & Julio, 2007)

Los factores psicosociales y el clima organizacional son aspectos que pocas empresas consideran importante y otras ni siquiera lo tienen en cuenta, sea por la prioridad de avanzar en sus desafíos diarios y cumplir con los objetivos de producción, sabiendo que el capital humano debe ser considerado como factor primario dentro de la organización, tomando en cuenta que el clima laboral u

organizacional afecta al rendimiento del trabajador y del equipo. Cuando hablamos del rendimiento, no sólo nos referimos a la capacidad productiva del personal, sino también a la mejor utilización de sus habilidades y potencialidades que se ven perjudicadas cuando los empleados no conviven en un clima favorable. Como vemos el clima laboral es un aspecto esencial en cualquier empresa porque si no es el adecuado puede producir perjuicios de importancia en la organización. De allí que atender la calidad del clima organizacional se ha convertido en una prioridad para muchas empresas. Tal es el caso, de un empresario, que realmente logro crear una empresa en donde el ambiente laboral es increíble. La empresa se encuentra incluida en la lista de Forbes 100 y su marca es una de las tres más reconocidas del mundo junto con Coca-Cola y Nike. Entre sus varias frases de motivación, la que más me ha llamado la atención recita: "Puedes soñar, crear, diseñar y construir el lugar más maravilloso del mundo... pero se requiere de personas para hacer el sueño realidad" - Walt Disney.

La evaluación de clima organizacional y Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido un tema de creciente necesidad para el diagnóstico, intervención y control permanente, en tanto los gerentes de área, asesores, supervisores y trabajadores en general, se ven enfrentados a interactuar con políticas, estándares, reglamentos, normativas legales, auditorías, metas, procedimientos específicos de trabajo, etc., que implican desarrollar estrategias conjuntas y continuas para identificar peligros y gestionar de forma proactiva los múltiples riesgos que se derivan de las tareas propias der la industria. (Coyle & Sleeman, 1995), afirma que "la medición de determinados precursores de accidentes en la variable clima de seguridad, supone una potente herramienta para el diseño de programas que corrijan, mejoren y promocien los niveles de seguridad y salud laboral en el contexto organizacional".



De otro lado, es importante considerar los avances del marco legal y normativo en el área de los riesgos psicosociales, dentro de los cuáles vale la pena considerar, la emisión del Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082, de obligatorio cumplimiento, mediante el cual el Ministerio del Trabajo - MDT da los lineamientos para implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales en las organizaciones que cuenten con más de diez trabajadores. Esto hace cada vez más indispensable que los psicólogos, o encargados de la aplicación de dicha norma, conozcan la temática, su abordaje conceptual y las estrategias para su medición, evaluación y control.



## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1. ESTADO DEL ARTE**

Hoy en día, en la era de la industrialización y con los cambios en las condiciones básicas de vida económica y social, los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo han pasado a ser uno de los principales fenómenos de salud pública en el mundo, puesto que año tras año, surgen nuevas situaciones mórbidas, asociadas a los procesos de globalización y a los cambios organizacionales.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en un comunicado emitido en el año 2005, el número de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo cobra más de dos millones de vidas y cada año, los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días de trabajo y unos 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales (OIT, 2005).

El clima laboral ha sido largamente estudiado, siendo uno de los primeros estudios al respecto el realizado en la planta situada en Hawthorne de Western Electric Company, en Chicago, por Elton Mayo, profesor de Harvard. En este estudio, se analizó los efectos que las características físicas del ambiente de trabajo tenían en la productividad de los trabajadores. (PID-Aula\_psi, 2009). Se dividió al personal en grupos experimentales y se les sometió a cambios deliberados en la iluminación. La productividad subió, mas no de manera



uniforme, pues la productividad subía, si se aumentaba la intensidad de la luz o si se disminuía. Posteriormente, hicieron otras pruebas, como aumentar el sueldo a algunos de los grupos, cambiar el descanso para otros, reducir la jornada laboral, etc. La productividad volvió a aumentar, más sin embargo, no de manera uniforme, y crecía o disminuía con el paso del tiempo. Finalmente en este estudio, los investigadores concluyeron que las condiciones socio psicológicas del ambiente laboral podían tener mucho más importancia potencial que las condiciones físicas y el personal aumenta su productividad cuando se les demuestra un “genuino interés”.

En un nuevo conjunto de experimentos, un pequeño grupo de trabajadores fue puesto en un cuarto separado y se manipularon algunas variables: se aumentaron los sueldos; se introdujeron periodos de descanso de diversa duración; la jornada y la semana laborable fueron acortadas. Los investigadores, que ahora fingían ser supervisores, también permitieron a los grupos escoger sus periodos de descanso y opinar en otros cambios propuestos. De nuevo los resultados fueron ambiguos. El desempeño tendía a aumentar con el tiempo, pero crecía y disminuía de manera no uniforme. En estos experimentos y en otros posteriores Mayo y sus colegas decidieron que los incentivos económicos, cuando se ofrecían, no eran la causa de los incrementos de la productividad. Como habían sido seleccionados para recibir atención especial, los grupos experimentales y de control adquirieron un orgullo de grupo que los motivaba para mejorar su desempeño en el trabajo. La simpática supervisión había reforzado aún más la intensificación de su motivación. Los investigadores llegaron a la conclusión de que los empleados pondrían más empeño en el trabajo si piensan que la gerencia se interesa por su bienestar y los supervisores les prestan atención especial. Este fenómeno recibió después el nombre de efecto de Hawthorne.



Las conclusiones de Mayo fueron que la conducta y los sentimientos estaban relacionados muy de cerca, que las influencias del grupo afectaban de manera significativa el comportamiento individual, que las normas del grupo establecían la productividad individual del trabajador, y que el dinero era un factor menos importante para determinar la productividad que los estándares, los sentimientos y la seguridad del grupo. Estas conclusiones llevaron a un nuevo énfasis sobre el sector humano en el funcionamiento de las organizaciones y el logro de sus metas.

Por otra parte, los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993) son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988) para la salud de los trabajadores. La percepción del clima organizacional por parte del género femenino puede verse mayormente afectado al efectuar una descripción de la multiplicidad de sus estímulos, los cuales son más susceptibles a los cambios. En un estudio de “Comparación del clima y la cultura organizacional en el Departamento de Ciencias Económico-Administrativas antes y después del cambio” realizado por la Dra. Rocío Aguiar Sierra y MA. Leny M. Pinzón Lizarraga, demuestran que “Las mujeres tienen una perspectiva más negativa que los hombres” (Aguiar & Pinzón, 2004) antes de la mejora del clima laboral. Sin embargo, en la encuesta realizada después del cambio. Aquí las mujeres parecen tener una percepción más positiva que los hombres. Esto se debe, a la confianza que tienen las mujeres cuando se encuentran en mayor número en centros de trabajo específicos para ellas. Por tal motivo, se eligió la muestra de la población femenina del área de costura para ser analizada que representa el 100 % (42 mujeres) de una población con mayor número de trabajadores masculinos.



En las empresas ecuatorianas los métodos de trabajo evolucionan, la tecnología permite incrementar la productividad, las telecomunicaciones son una herramienta clave, los espacios de trabajo son cada vez más amigables, funcionales y seguros, pero todavía persiste un punto que sigue sin resolverse, sin importar el sector productivo al que pertenezcan: el clima laboral. Eddy Troya, gerente de la consultora Human Plus, manifiesta que no más del 10% de las empresas ecuatorianas aplica acciones encaminadas a generar un buen ambiente laboral. La clave del éxito es generar modelos de liderazgo, ofrecer a los colaboradores un balance entre la vida familiar y la profesional, generar la sensación de aprecio, facilitar los procesos de desarrollo, etc. “Estas acciones son propias de empresas que están evolucionando y que reconocen el valor de la gestión del personal, pero que desafortunadamente todavía son minoría en Ecuador”. (Líderes, 2015)

Diferente es el caso a nivel internacional, tomamos como ejemplo a la Compañía Google, donde su cultura empresarial está basada en la “Felicidad de su gente”. Se sabe que Google tiene una cultura empresarial propia basada en elementos que no son los típicos de una empresa de estas dimensiones.

Google tienen una cultura interna de trabajo donde se puede trabajar desde espacios compartidos modernos con diseños de interiores de vanguardia en oficinas corporativas. Es normal trabajar en sofás, cojines en el suelo o al aire libre. De hecho, las oficinas de Google se parecen más un rincón lúdico que a un lugar de trabajo. Y es que, en esta empresa, existen personas cuya única función es mantener la productividad teniendo a los empleados contentos. Una faceta que puede parecer muy controladora pero que ha resultado ser una de las claves principales del éxito de Google.





Obviamente, todo esto tiene un importante coste para la compañía, pero menores de los que tendría si los empleados estuviesen insatisfechos y tuvieran que someterse constantemente a procesos de selección y formación de personal. Todo lo que ayude a retener a los empleados supondrá un menor gasto de tiempo y dinero en reclutamiento de nuevos trabajadores.

La cultura organizacional de Google ha sido motivo de estudio de académicos y empresarios por ser un estilo diferente de administración basado en los datos de análisis cualitativos y cuantitativos de clima organizacional (<http://www.losrecursoshumanos.com/la-cultura-organizacional-de-google/academico>).

## **2.2. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Cuando revisamos la literatura sobre el clima, nos encontramos con múltiples definiciones (Guillén & Guil, 2000). Entre las más relevantes destacaremos:

- Las que indican el predominio de los factores organizacionales.
- Las centradas en el predominio de los factores individuales.
- Las que enfatizan la interacción persona-situación.

En primer lugar y partiendo de las características organizacionales, hallamos una definición muy utilizada como es la representada por autores como Forehand & Gilmer (1964), indicando que “el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen a una organización de otras, b) son relativamente duraderas en el tiempo, c) e influyen en la conducta de los individuos en las organizaciones”. En consonancia con esta concepción estaría la visión de Tagiuri (1968), que indica que “el clima es una cualidad

relativamente duradera del ambiente total que: a) es experimentada por sus ocupantes, b) influye en su conducta, c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características del ambiente”.

Con relación a la segunda visión de clima organizacional, cuyo elemento fundamental se halla centrado en las percepciones de la persona asignando una valoración a su contexto organizacional, la definición de James y Sells (1981), indica que “el clima es una representación cognitiva de eventos situacionales relativamente cercanos, expresado en términos que reflejan el significado psicológico y de la situación para el individuo, siendo las percepciones una función de componentes históricos; es decir, esquemas cognitivos que reflejan experiencias del aprendizaje”.

Una conceptualización posterior de clima proviene de las aportaciones de la interacción persona-situación. Desde este tipo de definiciones, cada persona reacciona ante las variables situacionales según como las interprete y las valore y, dependiendo de cómo defina a éstas, se irán formando los diversos climas organizacionales. Por tanto, “las interacciones sociales en el lugar de trabajo ayudan a los nuevos a comprender el significado de los varios aspectos del contexto de trabajo. Y es a través de las interacciones sociales como las personas llegan a tener percepciones similares del contexto” (Schneider & Reichers, 1983).

Para finalizar y siguiendo a Silva (1992), las tres perspectivas presentan las siguientes características comunes respecto a su concepción de clima: su relativa estabilidad y perdurabilidad, la opción de diferenciar organizaciones, puede percibirse por los miembros y sirve para describir situaciones. En todas ellas se puede enunciar la siguiente hipótesis: el clima es una suma de



percepciones, es descriptivo y no evaluativo. Su nivel de descripción se refiere a la organización y las percepciones pueden influir en la conducta.

En definitiva, podemos indicar que la multitud de definiciones están muy relacionadas con las diferentes formas de medir el clima organizacional.

### 2.3. MEDIDA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En base a los conceptos precedentes, (Guillén & Guil, 2000) plantean que la medición del clima se puede llevar a cabo desde el individuo, desde el grupo o desde la organización. Así pues, consiste en establecer que variables y contenidos deben medirse en el clima. Según los estudios realizados en el ámbito de la empresa, a escala global y descriptiva, se han concretado una serie de méritos que los individuos persiguen, y que podemos resumirlos a continuación:

- **Salud:** Aspectos relacionados con las condiciones higiénicas, médicas y condiciones ambientales del desempeño laboral.
- **Equidad:** Valoración del sentido de justicia e igualdad ante variables relacionadas con la discriminación sexual, roles profesionales, compensaciones económicas, promociones y ascensos, etc.
- **Seguridad:** Hace referencia a los accidentes laborales, seguridad en el empleo, etc.
- **Nivel de expresiones:** Sistemas y fuentes de comunicación, libertad de expresión, canales de comunicación adecuados.
- **Nivel de ingresos:** El nivel retributivo y compensaciones específicas.



- **Calidad de actividades:** Se refiere a los elementos que hacen que se califique la actividad laboral tanto en el desarrollo como en su calidad. Aquí se incluyen indicadores como la autonomía, la participación, los sistemas de motivación, las relaciones con la jefatura, las relaciones con los compañeros, etc.
- **Nivel de formación:** Nivel de programas de formación en la empresa.
- **Prestigio:** Hace referencia a la imagen de la organización, el grado de implicación e identificación.

En cuanto a los instrumentos de medida, existen diversas herramientas para llevar a cabo medidas del clima, aunque una gran mayoría de ellos se basan en cuestionarios estructurados dirigidos a recoger y evaluar la percepción del individuo sobre la organización. Estos instrumentos presentan inconvenientes, debido a que suelen estudiar la percepción individual del clima y, ésta no puede ofrecer una información objetiva, precisa y completa del ámbito laboral, lo que plantea que tal sistema exija la necesidad de investigar la validez y fiabilidad de esta percepción individual (Guillén & Guil, 2000).

Wallace et al. (1975) exponen un método para seguir en una investigación sobre el clima, basada en tres fases que podemos determinar de la siguiente forma:

- **Validación del contenido:** Consiste en fijar desde que conceptualización se define el clima para esclarecer las dimensiones y el diseño de factibilidad de la operación.
- **Evaluación psicométrica:** Poder establecer la validez y fiabilidad de las definiciones operativas.
- **Aplicación práctica:** Se realiza la valoración del clima con el instrumento validado.

Además de los cuestionarios, se plantea la opción de valorar las diversas dimensiones de este constructo a través de observadores externos, de la elaboración de informes de la organización por parte de personas significativas, a partir de entrevistas y de diversas observaciones, intentando determinar las variables más significativas del clima para las personas.

Este método plantea sus inconvenientes, pues recurrir a expertos exige una clara y precisa descripción de los aspectos más relevantes de la organización. Otro dato es la falta de información a través de las percepciones de los miembros, lo cual puede establecer una dificultad para determinar en qué medida el clima depende de las percepciones experimentadas o está fundamentado en las valoraciones del observador. No obstante, en ésta posibilidad de medida, se plantea que existe una correspondencia significativa entre los observadores, el clima y las percepciones de los miembros.

Otra medida interesante del clima es la que se realiza a través de los grupos, como un conjunto de personas organizadas para realizar un trabajo.

Estos grupos en el ámbito de trabajo proporcionan una opción para el cambio, pues permiten detectar de forma rápida las deficiencias y proponen soluciones.

El estudio del clima a través de la valoración de los grupos permite ofrecer una visión relevante de la organización, determinando la formación de los distintos subgrupos, su marco de influencia, la aparición y determinación de líderes, los sistemas de comunicación y las relaciones interpersonales; es decir, permite obtener un conjunto de información muy importante para el análisis y funcionamiento de la estructura de la organización.



## 2.4. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En general (Guillén & Guil, 2000), comprueban que existen varias dimensiones que interactúan entre los distintos instrumentos de medida, pero la mayoría de los autores se centran en las siguientes unidades de análisis; el individuo, la estructura, las funciones y las estrategias y nuevas tecnologías. Así mismo entre los componentes más estudiados se pueden citar:

- **Estructura:** Grado en que los sistemas, objetivos y procedimientos son establecidos por los directivos y transmitidos a los miembros.
- **Autonomía:** Opciones de decisión personal a la hora de actuar en el ámbito laboral.
- **Sistemas de remuneración:** Métodos que se aplican para implantar estos sistemas.
- **Relación con la supervisión:** Relación entre jefes y subordinados.
- **Nivel de resolución de conflictos:** Grado de coordinación y cooperación a la hora de afrontar problemas y dificultades entre los equipos de trabajo y la dirección.

## 2.5. DEFINICIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son



condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. (Moreno & Baez, 2010).

## 2.6. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. (MarcadorDePosición1). Estas condiciones son las siguientes:

- **Condiciones Ambientales.-** están relacionadas con los siguientes factores que rodean el puesto de trabajo y afectan la salud del trabajador:
  - **Agentes físicos:** Temperatura, humedad, ruido, vibraciones y radiaciones.
  - **Agentes Químicos:** Humo, polvo, vapores, disolventes y desinfectantes.
  - **Agentes Biológicos:** Hongos, virus y bacterias.
- **Diseño del Puesto de Trabajo.-** pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto del trabajo a las características corporales del trabajador. Se debe tomar en cuenta las siguientes características:



- **Configuración espacial del lugar de trabajo**
- **Mobiliario**
- **Equipamiento, herramientas, útiles**
- **Dimensiones**
- **Color**
  
- **Organización y Gestión del trabajo:** una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del trabajo puede afectar de manera positiva o negativa al desempeño de las actividades del trabajador, repercutiendo en su salud, en la organización y el entorno. Podemos mencionar los siguientes factores:
  - **Funciones y Tareas del Puesto de Trabajo:** Hace referencia al contenido y significado que el trabajo tiene para el trabajador. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas y que permite al trabajador sentir que su trabajo es importante.
  - **Formación y Desarrollo de Carrera:** Es fundamental para llevar a cabo cualquier tarea un nivel de formación previo y un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Así como, la promoción y desarrollo de la carrera profesional del trabajador en la organización. Esto puede incluir distintos puestos o trabajos como también la posibilidad de ascender.
  - **Relaciones Interpersonales:** toda persona tiene la necesidad de relacionarse en sociedad porque es fuente de motivación del comportamiento. Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión, las presiones y el aislamiento pueden producir elevados niveles de tensión, desmotivación y estrés.





## **CAPÍTULO III**

### **OBJETIVOS**

#### **3.1. GENERAL**

Diagnosticar y desarrollar una propuesta de mejora del clima organizacional basados en evidencia de riesgos psicosociales para el personal femenino del área de costura de la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda., del Grupo COLINEAL.

#### **3.2. ESPECÍFICOS**

1. Identificar los principales factores de riesgo psicosociales que pueden atenuar el sistema organizacional y las tendencias motivacionales de los trabajadores.
2. Determinar y analizar el estado de satisfacción laboral inicial de la sección de costura para encontrar fuentes de conflicto que puedan dificultar la obtención de los resultados programados.
3. Diseñar y validar el plan de oportunidades de mejora al clima organizacional aplicando nuevas acciones de acuerdo a los resultados obtenidos o consolidando las existentes.



## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **4.1. Tipo de investigación:**

Transversal, correlacional, tecnológica psicométrica, con análisis de datos descriptivos.

#### **4.2. Área de estudio:**

La investigación se llevó a cabo en la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda. La empresa comercializa muebles de madera y sus complementos a nivel nacional e internacional.

#### **4.3. Metodología de Factores Psicosociales:**

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (INSHT, NTP 926, 2012)



El presente método ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada variable.

#### **4.3.1. Objetivo del Método de Factores Psicosociales**

Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

#### **4.3.2. Descripción de la Metodología FPSICO (INSHT). Factores Psicosociales**

El método utiliza un cuestionario de factores psicosociales que está compuesto por 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89, con la que se obtiene información sobre 9 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10. Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada previamente codificadas.



#### **4.3.2.1. Descripción de los Factores Psicosociales**

El método estudia los siguientes factores: Tiempo de Trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de Trabajo (CT), Demandas Psicológicas (DP), Variedad/Contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el Trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de Rol (DR), Relaciones y Apoyo Social (RAS).

##### **4.3.2.1.1. Tiempo de Trabajo (TT)**

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

##### **4.3.2.1.2. Autonomía (AU)**

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal.** Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la

carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.

- **Autonomía decisional.** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

#### 4.3.2.1.3. Carga de trabajo (CT)

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- **Esfuerzo de atención.** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar

las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

- **Cantidad y dificultad de la tarea.** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

#### **4.3.2.1.4. Demandas Psicológicas (DP)**

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a

las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

#### **4.3.2.1.5. Variedad/Contenido del Trabajo (VC)**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

#### **4.3.2.1.6. Participación/Supervisión (PS)**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.



#### 4.3.2.1.7. Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

#### 4.3.2.1.8. Desempeño de Rol (DR)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- **La claridad de rol:** ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- **El conflicto de rol:** hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- **La sobrecarga de rol:** se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.





#### **4.3.2.1.9. Relaciones y Apoyo Social (RAS)**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc.) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, etc.), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

#### **4.3.3. Vinculación de los ítems con los factores Psicosociales**

El instrumento de medición FPSICO relaciona los factores psicosociales con los ítems de la siguiente manera (Tabla1):

<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en sábados (Ítem 1)</li> <li>• Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)</li> <li>• Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)</li> <li>• Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)</li> </ul>
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía temporal                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)</li> <li>- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)</li> <li>- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)</li> <li>- Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9)</li> </ul> </li> <li>• Autonomía decisional                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades y tareas (Ítem 10 a)</li> <li>- Distribución de tareas (Ítem 10 b)</li> <li>- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)</li> <li>- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)</li> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)</li> <li>- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)</li> <li>- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)</li> <li>- Distribución turnos (Ítem 10h)</li> </ul> </li> </ul>
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones de tiempos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)</li> <li>- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)</li> <li>- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)</li> </ul> </li> <li>• Esfuerzo de atención                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención (Ítem 21)</li> <li>- Intensidad de la atención (Ítem 22)</li> <li>- Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)</li> <li>- Interrupciones (Ítem 30)</li> <li>- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)</li> <li>- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)</li> </ul> </li> <li>• Cantidad y dificultad de la tarea                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de trabajo (Ítem 26)</li> <li>- Dificultad del trabajo (Ítem 28)</li> <li>- Necesidad de ayuda (Ítem 29)</li> <li>- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)</li> </ul> </li> </ul>

<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)</li> </ul> </li> <li>• Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)</li> <li>- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34)</li> <li>- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)</li> <li>- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)</li> </ul> </li> </ul>
<b>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo rutinario (Ítem 37)</li> <li>• Sentido del trabajo (Ítem 38)</li> <li>• Contribución del trabajo (Ítem 39)</li> <li>• Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)</li> </ul>
<b>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de participación (Ítem 11)</li> <li>• Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)</li> </ul>
<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada al trabajador (Ítem 13)</li> <li>• Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)</li> <li>• Valoración de la formación (Ítem 42)</li> <li>• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)</li> <li>• Satisfacción con el salario (Ítem 44)</li> </ul>
<b>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad de rol (Ítem 14)</li> <li>• Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d)</li> <li>• Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)</li> </ul>
<b>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16)</li> <li>• Calidad de las relaciones (Ítem 17)</li> <li>• Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a)</li> <li>• Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d)</li> <li>• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)</li> <li>• Exposición a discriminación (Ítem 20)</li> </ul>

Tabla 1. Relación de factores psicosociales. Fuente: (INSHT, NTP 926, 2012)

#### 4.3.4. Perfil Valorativo

El instrumento FPSICO, procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en

percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles (Tabla 2):

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq$ P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Tabla 2. Niveles de Riesgo. Fuente: (INSHT, NTP 926, 2012)

#### 4.4. Metodología de Clima Organizacional

La encuesta tuvo cuatro grandes dimensiones: el individuo, la estructura, las funciones y las estrategias con 10 factores que a su vez serían el resultado de las 70 preguntas.

##### 4.4.1. Levantamiento de información:

Dicha encuesta se realizó en base a los siguientes lineamientos:

- Luego de la evidencia encontrada de factores psicosociales se desarrolló un “Cuestionario Piloto” que procedió a levantar la información para el Diagnóstico del clima laboral en el área de costura.
- Se dividieron en tres grupos demográficos, el primero en nivel de educación, el segundo por la antigüedad en la empresa y el tercero por las diferentes secciones.



- Los supervisores del área fueron los responsables del porcentaje de asistencia para la ejecución de la encuesta.

#### 4.4.2. La técnica:

La técnica que se utilizará para levantar la información será la de escala de semaforización mediante grupos focales, basada en las tres fases a seguir en una investigación sobre el clima, expuesta por Wallace et al. (1975); que consiste en:

- **Validación del contenido:** una entrevista en grupo, comprendida por un pequeño porcentaje de la muestra total, reclutadas de tal modo que cumplan características predefinidas (criterio de selección), para fijar desde que conceptualización se define el clima, para esclarecer las dimensiones y el diseño de la factibilidad de la operación.
- **Evaluación Psicométrica:** Esta técnica consiste en la unificación de personas o grupos focales específicos de trabajo de manera que interactúe dinámicamente con dos fuentes de investigación. Por un lado la interacción con el personal humano, manteniendo un contacto directo y logrando empatía con la gente, para que ellos, de cierta manera se extiendan a darnos la información necesaria para enriquecer el primer insumo de análisis, dando a la investigación mayor objetividad en la retroalimentación. Por otro lado, la encuesta que corrobora y retroalimenta el sustento para elaborar el informe; es decir, poder establecer la validez y fiabilidad de las definiciones operativas.

- **Aplicación Práctica:** Es importante mencionar, que antes de aplicar el cuestionario fue necesario hacer un proceso de sensibilización e inducción antes de su desarrollo, para dar la explicación necesaria al personal de los diferentes elementos que van a ser analizados en la encuesta para su fácil entendimiento y capacitar al mismo tiempo sobre los beneficios de un clima laboral favorable. Finalmente, se realiza la valoración del clima con el instrumento validado. Para garantizar la efectividad de los resultados, el universo de estudio para esta etapa también estuvo comprendido por 42 personas (N) de sexo femenino del área de costura del centro de producción de Tapizados de la empresa.

#### 4.4.3. Tabulación e Interpretación de la Información:

La información recaudada se la procesó estadísticamente. En base a estos datos estadísticos se interpretó la información aplicando la técnica de “Semaforización”, que consiste en establecer los siguientes indicadores:

- **Puntajes rojos:** son aspectos que se encuentran en riesgos, es decir no están fortalecidos en el Clima y Cultura Organizacional (serán una debilidad); por lo tanto se concluirá que requieren que se tomen estrategias urgentes a fin de mejorar estos factores y se establezcan sugerencias como por ejemplo: capacitación, sensibilización; marketing interno, nuevos paradigmas de liderazgo, etc.
- **Puntajes amarillos:** son aspectos que se encuentran en equilibrio; es decir, no se cuentan como una fortaleza, pero tampoco son una debilidad del Clima y Cultura Organizacional. Se concluirá que son aspectos neutrales, pero

igualmente se recomendará que se los fortalezca por medio de sensibilización y capacitación; aunque las estrategias que se tomen en cuanto a estos no serán consideradas urgentes.

- **Puntajes verdes:** son aspectos que se encuentran bien fortalecidos; es decir se concluirá que son fortalezas, las mismas que se convertirán en la plataforma cultural de la empresa. Las recomendaciones establecidas con respecto a estos factores, estarán orientadas a mantenerlas y reconocerlas, a fin de generar orgullo o auto-estima en los empleados.

#### 4.5. Universo y Muestra

El universo de estudio estuvo comprendido por 42 personas (N), obtenida de la lista de personal activo en la empresa facilitada por Recursos Humanos, con antigüedad superior a 6 meses y con una intensidad horaria semanal mínima de 40 horas, de las cuales el 100 % son de sexo femenino del área de costura del centro de producción de Tapizados de la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda.

#### 4.6. Criterios de Inclusión:

Se consideró caso de estudio, al trabajador que tenga dependencia legal con la empresa y que dé su consentimiento informado para participar en el estudio.

#### 4.7. Criterios de exclusión:

No existieron criterios de exclusión para este caso puesto que se aplicó el cuestionario al 100% de la población muestral.

#### 4.8. Procedimiento:

El proceso que se definió para llegar al diagnóstico de clima laboral fue abordado de la siguiente manera:



*Ilustración 1. Proceso de Clima Laboral aplicado en la empresa. Fuente: Autor.*





- **Fase 1. Entrevistas:** antes de realizar las evaluaciones de factores psicosociales y de clima organizacional, en primera instancia se procedió a entrevistar a los jefes de los centros de producción de costura de la empresa, dicha entrevista fue en calidad de clientes. Se pretendía conocer cuáles eran sus necesidades e inquietudes y tener los criterios iniciales para realizar el estudio. Esa entrevista fue una orientación sobre el rumbo que debía tener el trabajo que se realizaría en la organización.
- **Fase 2. Socialización:** en esta fase, se hizo un proceso de sensibilización e inducción antes de su desarrollo, para dar la explicación necesaria al personal de los diferentes elementos que van a ser analizados en las encuestas del método de evaluación de factores psicosociales y de medición del clima organizacional para su fácil aplicación y entendimiento.
- **Fase 3. Evaluación de Factores Psicosociales:** se aplicó el cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales con un total de 44 preguntas que proporciona la aplicación informática F-PSICO 3.1, a toda la población muestral (N = 42 personas).
- **Fase 4. Validación del contenido:** En esta fase se diseñó y elaboró el instrumento piloto. Para este fin, se tomó en cuenta la revisión bibliográfica y se realizó una entrevista verbal a un grupo de 20 trabajadoras (5 de cada sección), en la cual se les preguntó sobre las variables generadas por ellas y de qué manera influyen en la percepción que ellas tienen del clima. Aquí se tocaron puntos específicos y finalmente se establecieron las dimensiones, los ítems y los criterios e instrucciones pertinentes para su aplicación.  
Para la aprobación del instrumento preliminar, se sometió el cuestionario a validación de contenido por 5 jueces, 2 de Talento Humano y 3 supervisores de área, los cuales evaluaron el instrumento por medio de un formato que contenía las variables a evaluar, sus respectivos ítems y criterios de

evaluación: a) pertinencia, relevancia, coherencia, claridad y suficiencia de los ítems para evaluar cada dimensión y el clima global. Esta evaluación tuvo una duración de 15 días, al cabo de los cuales se analizaron los formatos y con base en ellos se elaboraron las diferentes correcciones y sugerencias hechas por cada juez.

Inicialmente, el instrumento constaba de 85 ítems, de los cuales se eliminaron 15 por razones como: el ítem no era pertinente, algunos ítems tenían igual contenido, o no eran lo suficientemente claros.

- **Fase 5. Evaluación Psicométrica o Pilotaje:** la muestra piloto fue conformada por un grupo focal de 12 empleadas (3 trabajadoras de cada sección: tapizado, lencería, colchones y sillonería), con el fin de evitar mayor disgregación de la muestra y que cumplieron con los criterios definidos de selección: antigüedad y nivel educativo. En esta fase se logró establecer la validez y fiabilidad de las definiciones operativas.
- **Fase 6. Aplicación Práctica Final:** en esta fase se aplicó el instrumento a la muestra final seleccionada teniendo en cuenta los parámetros básicos en la aplicación de cualquier instrumento; es decir, un espacio amplio, cómodo, con buena visibilidad, a todas las personas se les dieron las mismas instrucciones y el mismo material de trabajo.

#### 4.9. Variables y Dimensiones:

- **Características biodatos:** Edad y sexo. Para el caso de la edad se categorizó en < 18-24 años, > 25-34 años, > 35-44 años, > 45-54 años, > 55-64 años.
- **Información demográfica:** Área, Nivel educativo y tiempo que trabaja en la empresa. Para el caso del área se dividió en tapizado, lencería, colchones y sillonería. Para el caso del nivel educativo se categorizó en básico,

secundario, técnico o tecnológico, universitario incompleto, universitario completo. Y en el caso del tiempo que trabaja en la empresa se categorizó entre: 3 y 11 meses, 1 y 2 años 11 meses, 3 y 5 años 11 meses, 6 y 10 años, más de 10 años.

- **Dimensiones:** Las dimensiones definidas en este modelo y en la que nos centraremos luego de la validación del contenido, se han vinculado aleatoriamente al cuestionario para garantizar mayor fiabilidad y no condicionar las respuestas. A continuación se presenta la vinculación ponderada de las dimensiones con los ítems del cuestionario, resumidas en el siguiente cuadro (Tabla 3):

PONDERACIÓN DE LAS DIMENSIONES				
No.	DIMENSIONES	VINCULACIÓN CON LAS PREGUNTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Claridad Organizacional/Nivel de expresiones	1,2,3,5,8,11,12, 26, 43, 44, 45, 47, 48, 61, 63	15	21,43%
2	Calidad de actividades/Interacción social	6,10,13,15, 21, 22,23, 27, 29, 32, 41, 59	12	17,14%
3	Liderazgo	11, 24, 30, 33, 35, 36, 37, 38, 40	9	12,86%
4	Equidad/Sistemas de recompensa e Incentivos	7,18,19, 20, 34, 42, 54, 62	8	11,43%
5	Nivel de formación/Apertura Organizacional	31, 39, 49, 50, 51, 53	6	8,57%
6	Prestigio/Orgullo	14,16,17, 65, 69, 70	6	8,57%
7	Seguridad/Estabilidad	46, 52, 55, 56, 57,	5	7,14%
8	Estructura/Objetivos organizacionales	4,12, 25, 64, 66	5	7,14%
9	Salud	9, 28	2	2,86%
10	Nivel de ingresos	58, 60	2	2,86%

Tabla 3. Relación de los ítems con las Dimensiones. Fuente Autor.



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

El grupo de estudio conformado por una muestra de 42 personas de la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda., (76,19% del área de tapizado, 14,29% del área de lencería, 4,76% del área de colchones y 4,76% del área de sillonería) (Ilustración 2), con el cargo de costureras, con una edad comprendida entre 18 y 54 años (2,38% > 18-24 años, 66,67% > 25-34 años, 26,19% > 35-44 años, 4,76% > 45-54 años) (Ilustración 3), todas de sexo femenino, con un nivel educativo comprendido entre el 28,57% de educación básica, 38,10% de educación secundaria, el 19,05% con educación técnica o tecnológica, el 9,52% de educación universitaria incompleta y el 4,76% de educación universitaria completa (Ilustración 4). Mantienen un tiempo de permanencia en la empresa entre 3 meses y más de 10 años (7,14% entre 3 y 11 meses, 21,43% entre 1 y 2 años 11 meses, 23,81% entre 3 y 5 años 11 meses, 28,57% entre 6 y 10 años, y el 19,05% durante más de 10 años) (Ilustración 5).

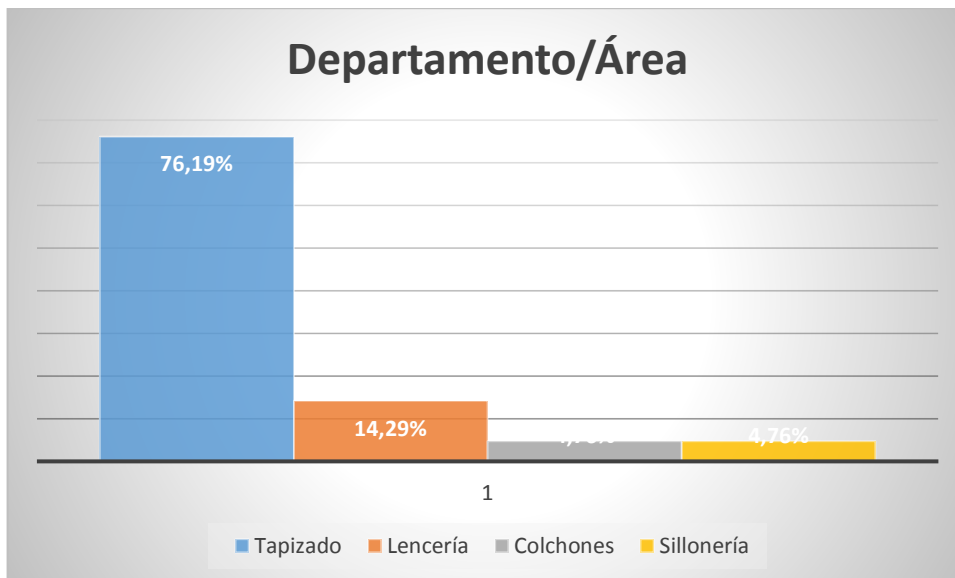


Ilustración 2. Información demográfica por área. Fuente: Autor.

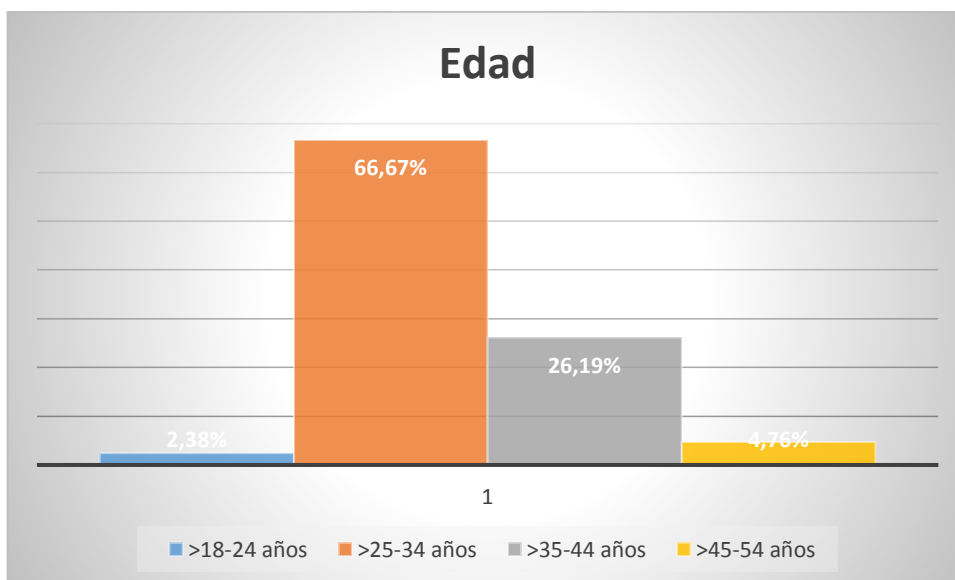


Ilustración 3. Información de biodatos. Fuente: Autor.

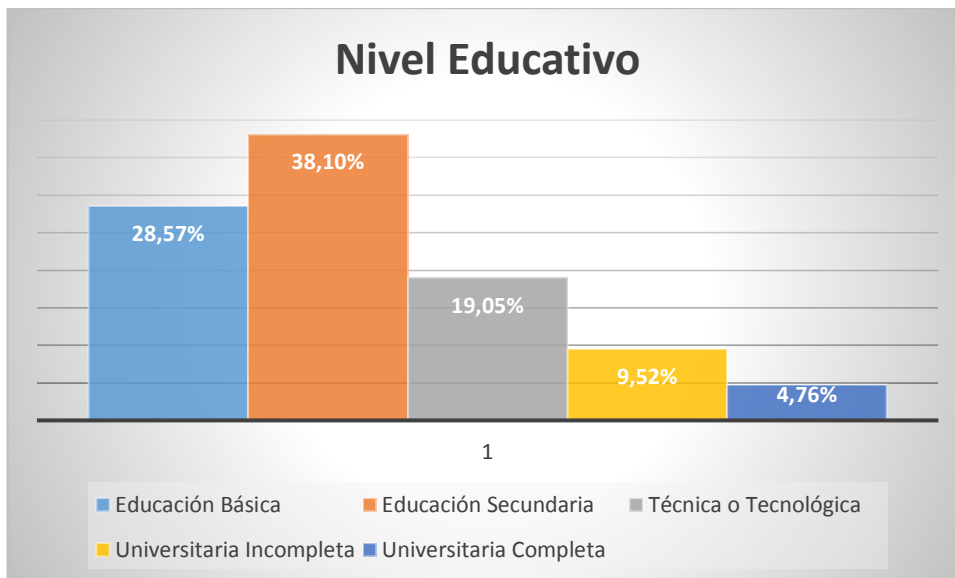


Ilustración 4. Información de Nivel educativo. Fuente: Autor.

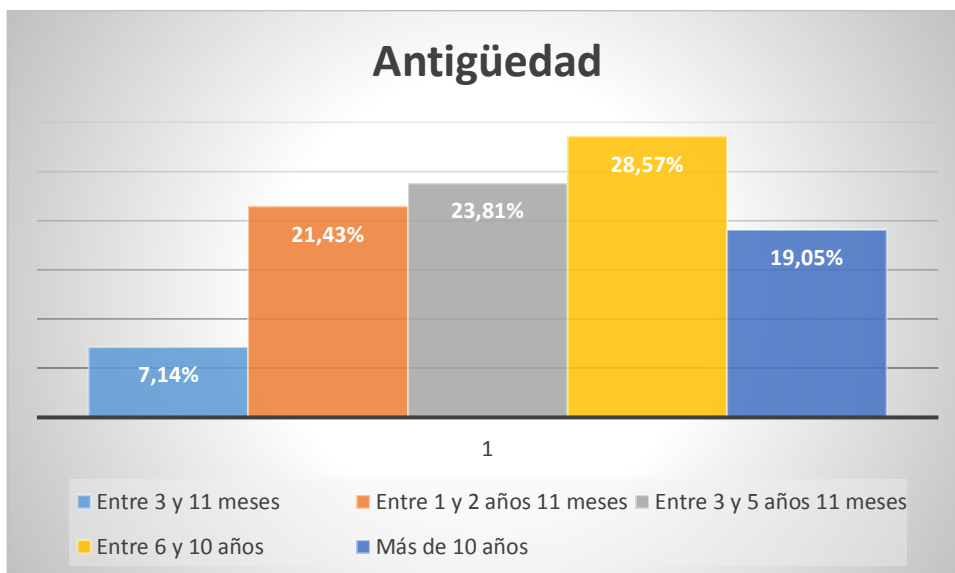


Ilustración 5. Información de antigüedad. Fuente: Autor.

## 5.1. Resultados de la Identificación de los principales factores de riesgo psicosociales

El diagnóstico psicosocial del área de costura del centro de producción de tapicería (incluye las áreas de costura, lencería, tapizado y colchones), de la empresa productora de muebles de madera, a partir de los cuestionarios de aplicación individual, arrojó los siguientes resultados (Tabla4):

ANÁLISIS PSICOLÓGICO APLICADO AL PERSONAL DE COSTURA DE LA EMPRESA CARPINTERÍA Y TAPICERÍA INTERNACIONAL CTIN CÍA. LTDA.			
PROBLEMAS DE MAYOR INCIDENCIA / 42 ENCUESTAS			
TIPO DEL DEFECTO	DETALLE DEL PROBLEMA	FRECUENCIA	%
Tiempo de atención	Casi todo el tiempo	31	73,81
Atención en el trabajo	Muy alta	24	57,14
Tiempo que dispone	Es suficiente	27	64,29
Retraza se recupera	Si, con horas extras	17	40,48
Trabaja con rapidez	Casi todo el tiempo	28	66,67
Errores, averías	En algunas ocasiones	34	80,95
Cuando se equivoca	Puede provocar algún problema menor	28	66,67
Siente fatiga	Si, a veces	30	71,43
Cantidad de información	Elevado	24	57,14
Cómo es la información	Sencilla	31	73,81
Trabajo difícil	Si, a veces	21	50,00
Abandonar su puesto	Puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido	20	47,62
Distribuir pausas	Si	16	38,10
Ritmo de trabajo	Si	27	64,29
Adelanta trabajo	No	21	50,00
Habilidades	Constantemente	23	54,76
Capacidad de aprender	A veces	21	50,00
Capacidad de adaptarse	Constantemente	23	54,76
Planificación	Constantemente	24	57,14

Tener iniciativa:	Constantemente	25	59,52
Transmitir información	Constantemente	27	64,29
Trabajar con personas	Constantemente	30	71,43
Tener buena memoria	Constantemente	31	73,81
Destrezas	Constantemente	35	83,33
Concentración	Constantemente	26	61,90
Precisión	Casi todo el tiempo	25	59,52
Tarea repetitiva	Es importante	31	73,81
Aporte para la empresa	Realiza varios tipos de tareas y con sentido	35	83,33
Su trabajo	Si, frecuentemente	18	42,86
Trabajo Rutinario	La posibilidad de promocionar profesionalmente	27	64,29
Que le atrae	Muy importante	21	50,00
Sus superiores	Algo importante	21	50,00
Compañeros de trabajo	Muy importante	30	71,43
El público o los clientes	Muy importante	27	64,29
Tu familia y amistades	Adecuado	38	90,48
Método de trabajo	Adecuado	38	90,48
Planificación del trabajo	Adecuado	30	71,43
Ritmo de trabajo	Adecuado	34	80,95
Horario de trabajo	Adecuado	35	83,33
Resultados parciales	Adecuado	34	80,95
Resultados de trabajo	Bueno	22	52,38
Conversa con superiores	No existe	26	61,90
Buzón de sugerencias	Bueno	27	64,29
Círculos de calidad	Bueno	16	38,10
Comité de empresa	No existe	16	38,10
Asambleas y reuniones	Se pide mi opinión	27	64,29
Órdenes a realizar	Se pide mi opinión	23	54,76
Resolución incidencias	Se pide mi opinión	23	54,76
Asignación de tareas	Se pide mi opinión	20	47,62
Planificación del trabajo	No se me considera	24	57,14
Cantidad de trabajo	Se pide mi opinión	20	47,62
Calidad de trabajo	Muy claro	19	45,24
Lo que debe hacer	Muy claro	21	50,00



Cómo debe hacerlo	Muy claro	22	52,38
Cantidad de producto	Claro	23	54,76
Cantidad de servicio	Muy claro	20	47,62
Tiempo asignado	Claro	21	50,00
Información necesaria	Claro	25	59,52
Tareas sin recursos	Casi nunca	23	54,76
Saltarse métodos	Casi nunca	21	50,00
Varios mandan	Casi nunca	21	50,00
Desacuerdo	Casi nunca	18	42,86
Su experiencia	Mucho	21	50,00
Formación	Suficiente	19	45,24
Charlas	Bueno	18	42,86
Tablones de anuncios	Bueno	18	42,86
Información escrita	No existe	24	57,14
Información oral	Regular	21	50,00
Cree perder el empleo	No lo sé	34	80,95
Puede hablar en pausas	Intercambio de algunas palabras	37	88,10
Relación con sus Jefes	Buenas	32	76,19
Compañeros de trabajo	Regulares	21	50,00
Con Subordinados	No tengo subordinados	24	57,14
Con los Clientes	No tengo clientes o público	27	64,29
Tipo de relaciones	Relaciones de colaboración y relaciones personales positivas	17	40,48

Tabla 4. Cálculo de Perfiles Psicosociales. Fuente Autor.

La evaluación realizada a la población total del área de costura de la empresa, resultó con niveles de exposición aceptables a los factores psicosociales. Sin embargo se determinan algunas manifestaciones importantes; que sugieren implementar un plan de intervención en los tres niveles de acción; primario: a nivel de organización implementando acciones y procedimientos para la prevención de riesgos a todos los funcionarios y trabajadores, secundario: a nivel

de organización trabajando sobre los individuos en riesgo y terciario: trabajando sobre el individuo afectado por los factores psicosociales.

El factor de riesgo psicosociales que se encuentran en mayor porcentaje en el nivel de exposición más desfavorable para la salud, evaluado con el cuestionario del método “FPSICO” fue el factor Participación-Supervisión (Ilustración 2). Así:

Archivo: C:\INSHT\FPSICO31\Cliente\Prueba.txt

Seleccionados 42 cuestionarios

Colectivo: centro de producción de tapizado, sección costura.

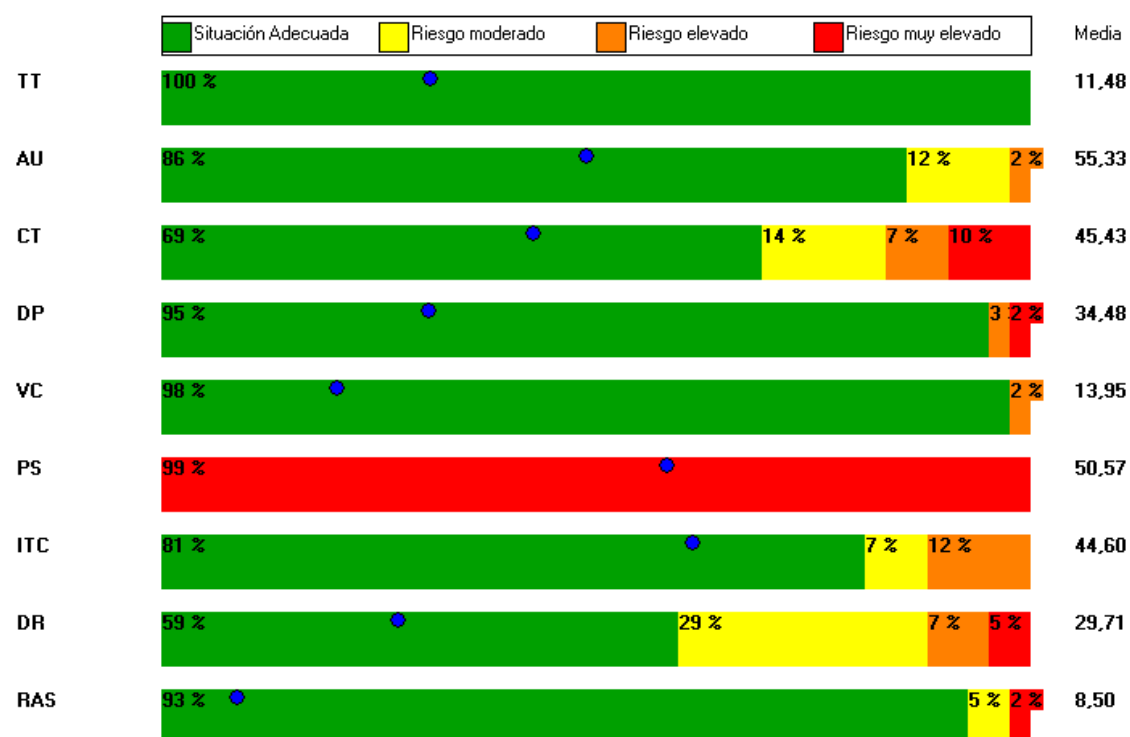


Ilustración 6. Gráfica de los resultados de factores psicosociales. Fuente Autor.

### Interpretación del factor Participación / Supervisión (PS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	50,57	7,29	50,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	0	42

*Ilustración 7. Perfil descriptivo referido al factor (PS). Fuente Autor*

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	11 %
Ninguna participación	88 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	4 %
Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	21 %
Ninguna participación	64 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	14 %
Ninguna participación	85 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	4 %

Ninguna participación	90 %
-----------------------	------

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	61 %
Ninguna participación	38 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	14 %
Ninguna participación	80 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	52 %
Ninguna participación	47 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
Insuficiente	0 %
Adecuada	90 %

Excesiva	9 %
----------	-----

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	2 %
adecuada	90 %
excesiva	7 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	2 %
adecuada	71 %
excesiva	26 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

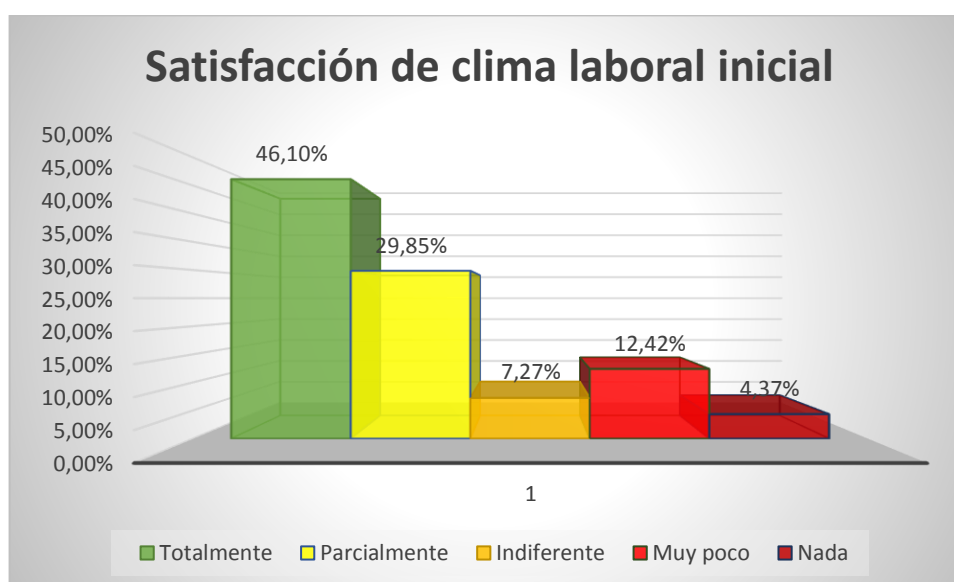
no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	80 %
excesiva	19 %

## 5.2. Resultados del diagnóstico y análisis del estado de satisfacción laboral inicial de la sección de costura

Para proceder a tabular los resultados del diagnóstico y análisis del estado de satisfacción laboral inicial de la sección de costura se tomó encuesta por

encuesta y en una hoja electrónica se procedió a ingresar los datos para posteriormente obtener los resultados gráficos estadísticos.

Para el análisis de datos se utilizó el análisis estadístico descriptivo, las variables fueron tomadas individualmente, luego agrupadas por dimensiones y finalmente se presentaron en una distribución de frecuencias, especialmente en gráficas. La encuesta se aplicó a todo el personal del área, de manera que los resultados representan las condiciones del universo. La respectiva tabulación y presentación de las gráficas para cada dimensión se presenta en el Anexo 4. A continuación se analiza el resultado general en el siguiente gráfico:



*Ilustración 8. Nivel de satisfacción de clima laboral en el área de costura. Fuente: Autor.*

Se puede observar que el nivel de satisfacción del universo de estudio es favorable con un 46,10%, sin embargo existe un considerable porcentaje de satisfacción parcial con el 29,85%. El 7,27% lo considera indiferente, el 12,42%

tiene muy poca satisfacción con respecto al clima laboral y el 4,37% no tiene ninguna satisfacción (Ilustración 8).

En la siguiente gráfica podremos analizar los indicadores en la gráfica de semaforización de las dimensiones:

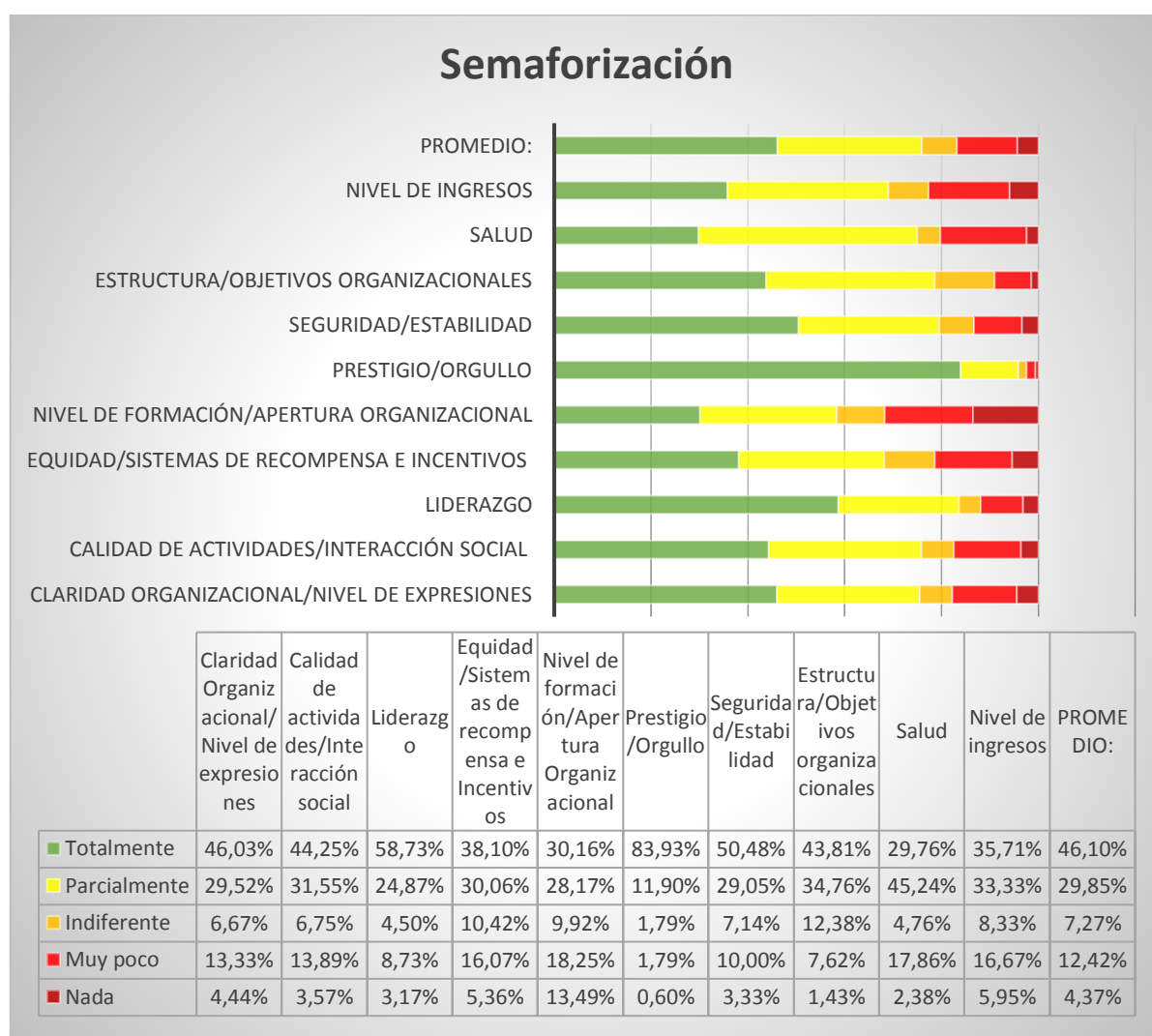


Ilustración 9. Escalas de semaforización de variables del clima laboral. Fuente: Autor.



**Indicadores de puntajes rojos:** podemos encontrar que los siguientes aspectos se encuentran en riesgos, es decir no están fortalecidos en el Clima Organizacional (son una debilidad): el nivel de formación/apertura organizacional, la dimensión de equidad/sistemas de recompensa e incentivos, salud/seguridad y el nivel de ingresos requieren que se tomen estrategias urgentes a fin de mejorar estos factores y se establezcan sugerencias como por ejemplo: capacitación, sensibilización; marketing interno, nuevos paradigmas de liderazgo, etc.

**Puntajes amarillos:** los aspectos que se encuentran en equilibrio o neutrales son: claridad organizacional/nivel de expresiones, calidad de actividades/interacción social, seguridad laboral/estabilidad y estructura/objetivos organizacionales. Los mismos que no se cuentan como una fortaleza, pero tampoco son una debilidad del Clima Organizacional. De igual manera se recomienda que se los fortalezca por medio de sensibilización y capacitación; aunque las estrategias que se tomen en cuanto a estos no son consideradas urgentes.

**Puntajes verdes:** los aspectos que se encuentran bien fortalecidos; es decir se considera que son fortalezas son: las dimensiones de prestigio/orgullo y liderazgo. Las recomendaciones establecidas con respecto a estos factores, estarán orientadas a mantenerlas y reconocerlas, a fin de generar orgullo o autoestima en los empleados.

Para identificar los aspectos favorables y las oportunidades de mejora se añadieron 2 preguntas abiertas en el cuestionario de medición del clima organizacional las cuáles eran las siguientes:

- ¿Si pudiera cambiar 5 cosas de la empresa cuáles serían?
- ¿Cuáles son las cosas que más le gustan de la empresa?

En dicho diagnóstico se detectaron las fortalezas y las oportunidades de mejora de la organización. Para priorizar las mismas, se utilizó el principio de Pareto que es también conocido como la regla del 80-20; es decir, que al resolver el 20 % de las situaciones desfavorables percibidas, se logra resultados en un 80%. (Anexo 5).

En base a ello, se logró establecer el 20% de las oportunidades de mejora en el siguiente diagnóstico:

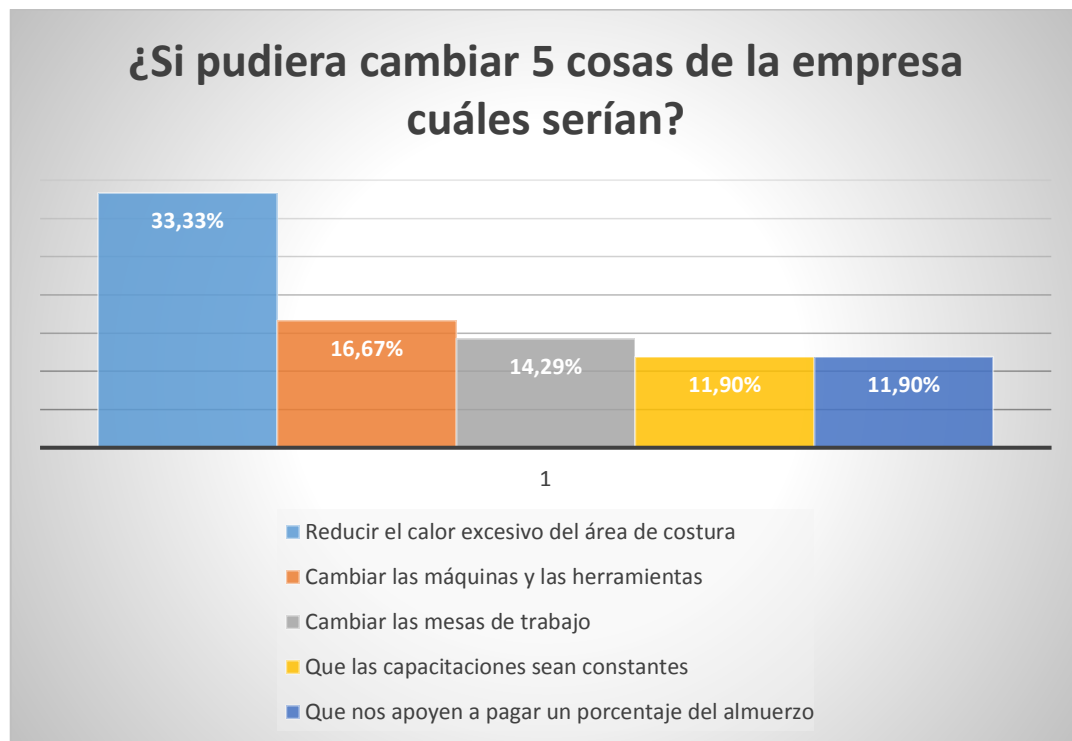
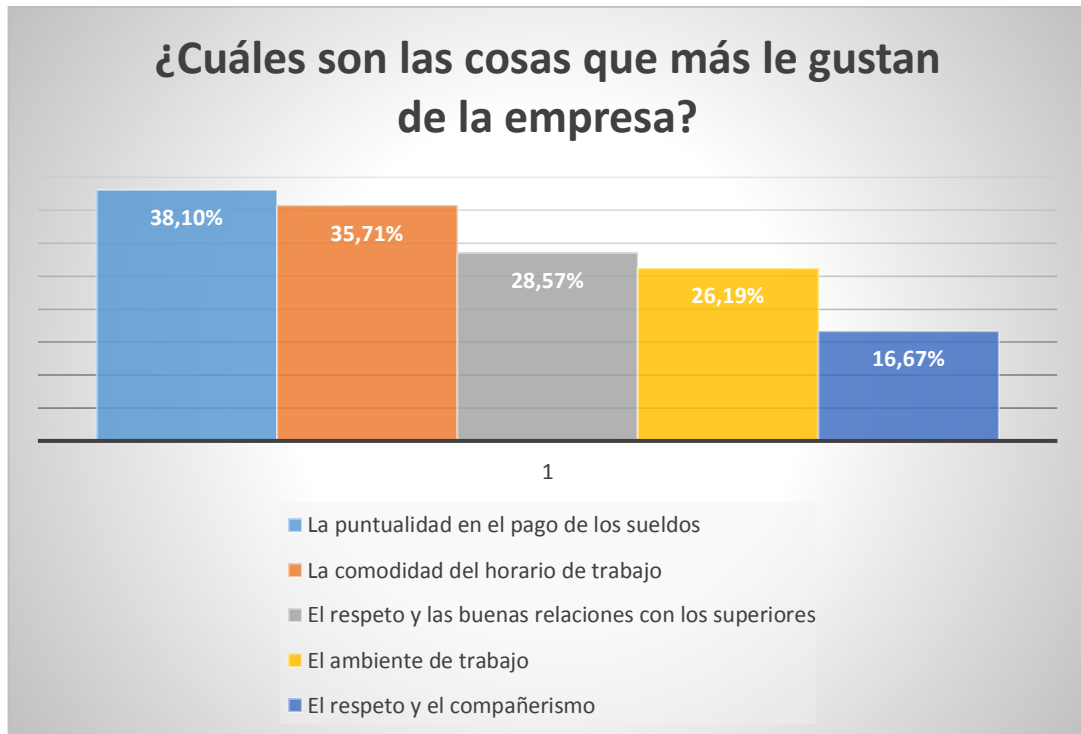


Ilustración 10. Resultado del diagrama de Pareto de las oportunidades de mejora. Fuente: Autor.

De la misma manera se logró identificar el 20% de las fortalezas percibidas por el personal en el siguiente diagnóstico:



*Ilustración 11. Resultado del diagrama de Pareto de las fortalezas. Fuente: Autor.*



## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

El estudio de clima laboral enfocado en la evidencia de riesgos psicosociales, realizado en la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda., del Grupo COLINEAL. El estudio se enfocó a recabar información relevante sobre los principales factores de riesgo psicosociales que pueden atenuar el sistema organizacional y las tendencias motivacionales de los trabajadores. Posterior a ello, se enfocó en determinar y analizar el estado de satisfacción inicial de la sección de costura para encontrar fuentes de conflicto que puedan dificultar la obtención de los resultados programados. Finalmente, se relacionaron estos dos ámbitos para diseñar el plan de oportunidades de mejora al clima organizacional aplicando nuevas acciones de acuerdo a los resultados obtenidos o consolidando las existentes. El estudio se aplicó al universo de las trabajadoras (42 en total) que desempeñan sus labores dentro de las instalaciones del centro de costo de costura, para contar con un estudio ceñido a la realidad.

De acuerdo a la evaluación de clima laboral, se pudo verificar que el 46,10% del universo de estudio está totalmente satisfecho con la percepción de clima organizacional. Sin embargo, en el 53,90% del universo restante, los trabajadores tienen una satisfacción parcial del 29,85%, muy poca del 12,42% y nada del 4,37%, denotando un nivel afectación grave, en la escala de semaforización, en las siguientes dimensiones: el nivel de formación/apertura

organizacional, la dimensión de equidad/sistemas de recompensa e incentivos, salud/seguridad y el nivel de ingresos.

De acuerdo a la disposición de los factores psicosociales que predominan en la organización, el factor participación/supervisión (PS) se encuentra en nivel de riesgo muy elevado con un percentil de  $99 > P85$  y con una escala de 42 en el grado de participación (ítem 11 de los anexos).

La evaluación de factores psicosociales al que se encuentran expuesta las trabajadoras, se realizó de acuerdo a la metodología señalada en la INSHT de Factores Psicosociales FPSICO 3.1. Esta evaluación se realizó para el 100 % de las trabajadoras, sin exclusión alguna. De los resultados obtenidos se concluye la relación existente entre las sub-variables de los respectivos instrumentos, puesto que los factores de riesgo psicosocial están asociados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y a una calidad en el trabajo (Bravo, 1998). Esta afirmación coincide con los méritos que persiguen los individuos. En este caso se refiere a los elementos que hacen que se califique la actividad laboral tanto en su desarrollo como en su calidad (Guillén & Guil, 2000).

Otra característica que se encontró a nivel general, es la relación que existe entre la identificación con la tarea y la comunicación y trabajo en equipo. Tal como lo señala el estudio realizado por (Ripol, 2004), el papel modulador del tipo de tarea y la comunicación abierta en el grupo influyen positiva y directamente en la relación de los procesos y los resultados grupales.

Es también importante destacar en este punto la investigación realizada por (Tomás, Rodrigo, & Oliver, 2005), en la cual se resalta la importancia de la comunicación, puesto que en ambientes de alto riesgo la ausencia o disfunción



en estos canales puede generar graves accidentes que repercutirán en el bienestar físico y psicológico del colaborador, y reducirán de esta forma la aceptación del cambio, ya que se evidenciaría falta de compromiso de la organización hacia la calidad de entorno laboral.

En estos análisis estadísticos se encontraron correlaciones positivas superiores a .40 en varios de los atributos de las escalas. Por ejemplo, se encontró que el apoyo del jefe correlaciona alto con los indicadores de percepción del clima psicológico, el balance entre esfuerzo que las personas imprimen a su trabajo y la retribución que reciben por él, el indicador general de clima de seguridad y la satisfacción que las personas experimentan en el trabajo.

Por otro lado, la claridad organizacional obtiene una correlación alta y positiva con el indicador de clima de seguridad, es decir, entre más positiva se perciba la claridad organizacional más positivo se perciben los temas de seguridad en la organización. Por el contrario, se encontraron correlaciones altas y negativas entre la Claridad Organizacional y fenómenos como el agotamiento, y los indicadores sintomatológicos.

Otro dato interesante reporta correlaciones altas y negativas entre el trato que las personas se dan entre sí, el agotamiento y los indicadores de sintomatología. Esto quiere decir que entre mejor sean las percepciones que las personas tienen sobre la manera como se tratan, se encontrarán menos agotamiento en respuesta a las demandas del trabajo y los indicadores de sintomatología serán más bajos.

El apoyo del jefe y la retribución tienen una relación alta con la satisfacción de las personas. Hallazgo que confirma varios resultados de investigación realizados previamente en donde se ha encontrado que la satisfacción de las

personas en el trabajo, depende en gran medida de la calidad del liderazgo y de las percepciones en relación con equidad en la retribución.

En conclusión, existen factores de riesgo psicosociales que suelen disminuir en presencia de un clima organizacional positivo. Por otro lado, algunos factores de protección psicosocial suelen incrementarse en presencia de un clima laboral positivo y el clima laboral positivo podría considerarse como un factor psicosocial protector.

En torno a la aplicación de los cuestionarios, se conoció que las características personales de la población de estudio, determina que existe una población joven de trabajadoras, con varios años de antigüedad y por ende de exposición al riesgo psicosocial. Aquí es importante considerar es que las trabajadoras no presentan síntomas originados por los riesgos psicosociales como estrés, burnout, o discriminación, siendo el de mayor incidencia la poca participación que les da la empresa a los empleados de esa área; la cual, es la única que coincide con el resultado de la evaluación de clima laboral en esa vinculación de factores como es la participación con la dimensión de equidad participativa.

El plan propuesto de mejora de clima organizacional fue desarrollado en base a los resultados de la medición del clima y a las políticas empresariales.

Existe un limitante para el presente estudio, al no poder encontrar mayores coincidencias entre los factores de riesgo psicosociales y las dimensiones de clima laboral en riesgo considerado alto o por lo menos moderado. Es imprescindible aclarar que mientras se desarrolló el estudio, en cada fase analizada se determinó baja incidencia de los efectos psicosociales por la calidad y nivel de desarrollo empresarial; sin embargo, los resultados obtenidos demuestran que se desarrolló una sola vinculación psicosocial. Este resultado



no es determinante, ya que las limitaciones identificadas dentro del estudio, están enfocadas directamente a variables independientes de percepción de cada individuo; es decir, que no se ha podido materializar la vinculación factor-dimensión psicosocial y que no fueron considerados en la operatividad de las variables de este estudio.

No se puede dejar de mencionar, que aunque no hayan existido coincidencias entre las evaluaciones, se determinaron y analizaron importantes hallazgos encontrados en los cuestionarios aplicados (Ver anexos 1 y 4), por lo que es necesario un estudio de mayor profundidad desde el área de Psicología Laboral, lo que deja abierta la posibilidad de que en próximos estudios, pueda aparecer mayor incidencia de riesgos psicosociales en la población trabajadora, de no existir la implantación de las acciones concretas para solventar el riesgo, fundamentalmente el de la participación de los trabajadores en la organización.

Además, es importante analizar sobre el verdadero costo que representa la aparición de estas variables a nivel social y económico para la empresa y a nivel de cada trabajador.

Finalmente, desde el punto de vista técnico de la prevención de riesgos, el hallazgo de una sola dimensión o variable, es suficiente para tomar las medidas correctivas necesarias.

El plan de mejora propuesto, no solamente ayudará a disminuir la exposición a factores psicosociales, sino que además mejorará el ambiente de trabajo y aumentará la satisfacción laboral.





Los hallazgos del presente trabajo, coinciden con los resultados de estudios científicos realizados, que concluyen que considerar el clima organizacional en las empresas resulta muy valioso en cuanto permite a los líderes de cualquier organización salir de sus propias apreciaciones y creencias, para incorporar las percepciones de los integrantes de la organización y favorecer la gestión de procesos. Esto indudablemente brinda información suficiente para definir planes de acción y mejora en base a la información (Martínez, 2006).

Teniendo en cuenta que el cambio es una condición inevitable para la supervivencia y crecimiento de las empresas y que la cultura organizacional se ajusta de igual forma a estos lineamientos se sugiere continuar en la investigación de estos dos elementos y su impacto en las empresas ecuatorianas.



## **CAPÍTULO VII**

### **PLAN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **7.1. Introducción**

El art. 326, numeral 5, de la Constitución Ecuatoriana establece que: “Toda persona tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

El Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, establece en el Título I, Disposiciones Generales, Art. 1, Ámbito de Aplicación, que: “Las disposiciones del presente reglamento se aplicará a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente”.

Por otro lado, en el reciente Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082, de obligatorio cumplimiento, mediante el cual el Ministerio del Trabajo da los lineamientos para implementar el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales en las organizaciones que cuenten con más de diez trabajadores.

En base a este marco legal, en el presente estudio se ha elaborado el Plan de Oportunidades de Mejora del Clima Organizacional para el personal administrativo y trabajadores del centro de costo de costura de la empresa



Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda., con el fin de establecer pautas que disminuyan los niveles relacionados con factores psicosociales y de clima laboral encontrados en la sección.

## **7.2. Objetivo**

Proponer directrices generales a los directivos de la empresa productora de muebles de madera para reducir y/o eliminar los riesgos psicosociales, mediante la implantación de medidas de promoción y protección en el personal del área de costura.

## **7.3. Actividades**

Para conseguir los resultados esperados y cumplir con los objetivos propuestos, se plantea un conjunto de actividades en la siguiente matriz:

PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS PSICOSOCIALES									
PLANIFICACIÓN								SEGUIMIENTO	
FACTORES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES			OBJETIVO	PARTICIPANTES	RESPONSABLES	METODOLOGÍA Y CONTENIDO	INDICADORES	PLAZOS
	GRUPAL	ORGANIZACIONAL	INDIVIDUAL						
NIVEL DE FORMACIÓN /APERTURA ORGANIZACIONAL		Identificar las necesidades del conocimiento y Elaborar un plan anual de capacitación por áreas		Mejorar el aprendizaje y el adiestramiento del personal del centro de costo	Todo el personal del centro de costo	RRHH SYSO Jefaturas de áreas	Marco Legal, Política empresarial, política de seguridad, Riesgos psicosociales	% cumplimiento de capacitaciones realizadas/programadas	Mediano
	Capacitar al personal en temas relacionados con el área							% de conocimientos adquiridos luego de la capacitación	Mediano
EQUIDAD /SISTEMAS DE RECOMPENSA E INCENTIVOS	Crear espacios de participación en donde se pueda socializar la importancia de cada cargo para la organización			Fortalecer el sentido de justicia e igualdad	Todo el personal del centro de costo	RRHH	Roles profesionales, compensaciones económicas, motivación y autoestima	% de cumplimiento de actividades ejecutadas/planeadas	Mediano



		Establecer políticas para compensaciones, promociones y ascensos			Todas las jefaturas	RRHH Alta dirección		% de cumplimiento de protocolos implementados/elaborados	Mediano
SALUD Y SEGURIDAD		Elaborar poyecto de obra civil del área para reducir el calor		Mejorar las condiciones de seguridad y ambiente de trabajo del área	Todas las jefaturas	Mantenimiento SYSO Comité de seguridad	Condiciones higiénicas, médicas, ambientales y de seguridad en el desempeño laboral	% de cumplimiento de actividades ejecutadas/planeadas	Mediano
		Proponer intervenciones inmediatas en las áreas de trabajo críticas			Todas las jefaturas	Mantenimiento SYSO Comité de seguridad		% de cumplimiento de objetivos de planes de mejora	Corto
NIVEL DE INGRESOS	Realizar reuniones de socialización sobre información salarial			Mejorar la comunicación sobre temas relacionados con cálculos de remuneración	Todas las jefaturas	RRHH	Niveles retributivos y compensaciones específicas	% de nivel de ingresos/evaluación de desempeño	Corto



		Mantener encuentros periódicos formales entre jefaturas para la toma de decisiones							Permanente
CLARIDAD ORGANIZACIONAL/NIVEL DE EXPRESIONES			Establecer canales de información adecuados	Generar la apertura de sistemas y fuentes de comunicación	Jefaturas de áreas	RRHH Jefaturas de áreas	Sistemas y fuentes de comunicación entre compañeras y con la jefatura	% de cambios conductuales/resolución de conflictos	Mediano
		Fortalecer parámetros de libertad de expresión			Todo el personal del centro de costo				Mediano
	Colocar buzón de sugerencias				Todo el personal del centro de costo				Mediano
CALIDAD DE ACTIVIDADES /INTERACCIÓN SOCIAL		Proponer eventos sociales y deportivos en el centro de costo		Mejorar las relaciones interpersonales entre compañeras y en general	Todo el personal del centro de costo	RRHH	Desarrollo y calidad de actividades laborales y sistemas de	% de participación de la clase trabajadora y empleadora	Mediano



			Continuar con las visitas domiciliarias	Mejorar el estilo de vida personal y familiar de los colaboradores	Trabajadores	RRHH Trabajo Social	motivación y autoestima	% de autonomía y sostenibilidad	Permanente
		Realizar planes de intervención a familias vulnerables			Familias vulnerables			% de apoyo social/presupuesto	Mediano
ESTABILIDAD LABORAL		Impulsar la selección interna cada vez que exista un vacante		Generar un sentimiento de estabilidad laboral en los colaboradores	Todas las jefaturas	RRHH	Entorno laboral y motivación	% de satisfacción laboral	Permanente
ESTRUCTURA /OBJETIVOS ORGANIZACIONALES		Revisar los procedimientos existentes en las diferentes secciones		Optimizar tiempos, recursos y mejora de la productividad para reducir la carga de trabajo	Jefaturas de áreas	SYSO	Planificación de tareas, derechos y obligaciones del personal	Promedio de tiempo perdido, % del personal que cumple efectivamente, horario de trabajo, % de aumento de la producción	Mediano
		Elaborar procedimientos en las secciones que no poseen			Jefaturas de áreas	Jefatura de cada área			Mediano



PRESTIGIO /ORGULLO		Elaborar un procedimiento de marketing interno y sustentar su cumplimiento		Fortalecer el empoderamiento y el orgullo por el trabajo	Todas las jefaturas	RRHH Alta dirección	Motivación y autoestima	% de satisfacción laboral	Permanente
LIDERAZGO			Capacitar a los líderes de equipos en discrecionalidad y liderazgo	Fortalecer la calidad de interacción entre las trabajadoras y el supervisor	Jefaturas de áreas	RRHH Alta dirección	Motivación y autoestima	% de satisfacción laboral	Permanente



## **CAPÍTULO VIII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **10.1. Conclusiones**

El clima laboral es hoy en día un elemento indispensable en la planificación estratégica de las empresas, puesto que permite gestionar la motivación de los empleados con el objetivo de conseguir mejores resultados económicos. Gracias a la tecnología actual, que permite la realización de encuestas con un coste no demasiado elevado y la visualización de los resultados de forma fácil y cómoda.

El clima laboral permite diagnosticar fuentes de conflicto, de estrés o insatisfacción que contribuyen a generar comportamientos negativos, pero lo más importante, permite encauzar el desarrollo de la organización a una visión alentadora y favorable y prever los problemas sociales que puedan surgir.

En este contexto, el presente trabajo hace un aporte a la comprensión del clima organizacional y los riesgos psicosociales. En concreto, evidencia la importancia creciente de esta temática en el ámbito laboral y su papel cada vez más significativo, aunque no siempre adecuadamente reconocido.

Es importante resaltar que para cualquier organización se debe incluir como parte de su plan de gestión, una medición de clima organizacional, seguido por jornadas de implantación, con el firme propósito de lograr la mejora de la organización ya que cuando existe un buen clima o ambiente laboral, todo mejora. De lo contrario, los procesos de la compañía y las relaciones entre colaboradores se debilitan.



## **10.2. Recomendaciones**

- a) Implementar la propuesta del Plan de Intervención, a fin de mejorar el clima laboral y precautelar la salud psicosocial de las trabajadoras.
- b) Concienciar a nivel de la alta dirección y el personal de planta sobre la importancia de mantener una buena cultura de salud e higiene laboral, haciendo hincapié en los riesgos psicosociales que muchas de las veces pasan desapercibidos.
- c) Analizar y abordar los problemas y riesgos psicosociales a nivel colectivo y organizacional y no únicamente individual, como se ha venido planteando tradicionalmente.



## Bibliografía

(s.f.).

Aguiar, R., & Pinzón, L. (2004). *Análisis comparativo de la percepción docente del clima y cultura organizacional*. Mérida, Yuc: Instituto Tecnológico de Mérida.

Bravo, D. (1998). *Clima y cultura organizacional como factor de riesgo psicosocial que inciden en la productividad*. Bogotá.

Coyle, I., & Sleeman, S. y. (1995). *Safety Climate* (Vol. 26). Journal of Safety Research.

Forehand, G., & Gilmer, B. V. (1964). *Environmental variations in studies of organizational climate* (Vol. 6). Psychological Bulletin.

Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales* (Vol. 1). (C. C. Lumbreras, Ed.) Madrid, Aravaca, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

<http://www.corpxcoach.com/blog/item/la-cultura-empresarial-de-google-esta-basada-en-la-felicidad-de-su-gente.html>. (s.f.). *La cultura empresarial de Google está basada en la felicidad de su gente*.

<http://www.losrecursoshumanos.com/la-cultura-organizacional-de-google/>. (s.f.). *La Cultura Organizacional de Google*. Obtenido de



<http://www.losrecursoshumanos.com/la-cultura-organizacional-de-google/>

<http://www.revistalideres.ec/lideres/clima-laboral-inquietud-siempre.html>. (s.f.).

El Clima Laboral es la inquietud de siempre.

INSHT. (2012). *NTP 926*. Obtenido de Factores Psicosociales: metodología de evaluación:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

INSHT. (s.f.). *Portal de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo:

<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=69ec84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

Kalimo, R. E.-B. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.

Martínez, R. (2006). *Management*. Obtenido de El éxito es de quienes pueden cambiar el alma: [www.mujoynegocios.com/articulo533.laNacion.htm](http://www.mujoynegocios.com/articulo533.laNacion.htm)

Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff, N.J: Prentice Hall.



- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.
- OIT, O. I. (28 de 04 de 2005). *Promover el empleo, proteger a las personas*.  
Obtenido de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS\\_006102/lang--es/index.htm#1](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS_006102/lang--es/index.htm#1)
- PID-Aula\_psi. (2009). *Experimentos de Hawthorne*. Obtenido de [http://www.ugr.es/~aula\\_psi/EXPERIMENTOS\\_DE\\_HAWTHORNE.htm](http://www.ugr.es/~aula_psi/EXPERIMENTOS_DE_HAWTHORNE.htm)
- Ripol, P. (2004). La influencia de los procesos de interacción grupal y el medio de comunicación, sobre la eficacia de los grupos de trabajo. *Revista latinoamericana de psicología*, 36 (2), 195-208.
- Schneider, B., & Reichers, A. (1983). *On the etiology of climates*.
- Sierra, Y., Succar, B., & Julio, C. (2007). *Identificación de los niveles de satisfacción laboral, carga mental y ansiedad, en un grupo de docentes de la facultad de psicología de una Universidad ubicada en la ciudad de Cartagena*. Cartagena, Bolívar: Tesis de Grado. Universidad Tecnológica de Bolívar, Facultad de Psicología.
- Tomás, J., Rodrigo, A., & Oliver, A. (2005). *Modelos lineales y no lineales en la explicación de la siniestralidad laboral*.



UE-OSHA. (2007). *European Agency for Safety and Health at Work. Annual Report 2007.*



## **ANEXOS**

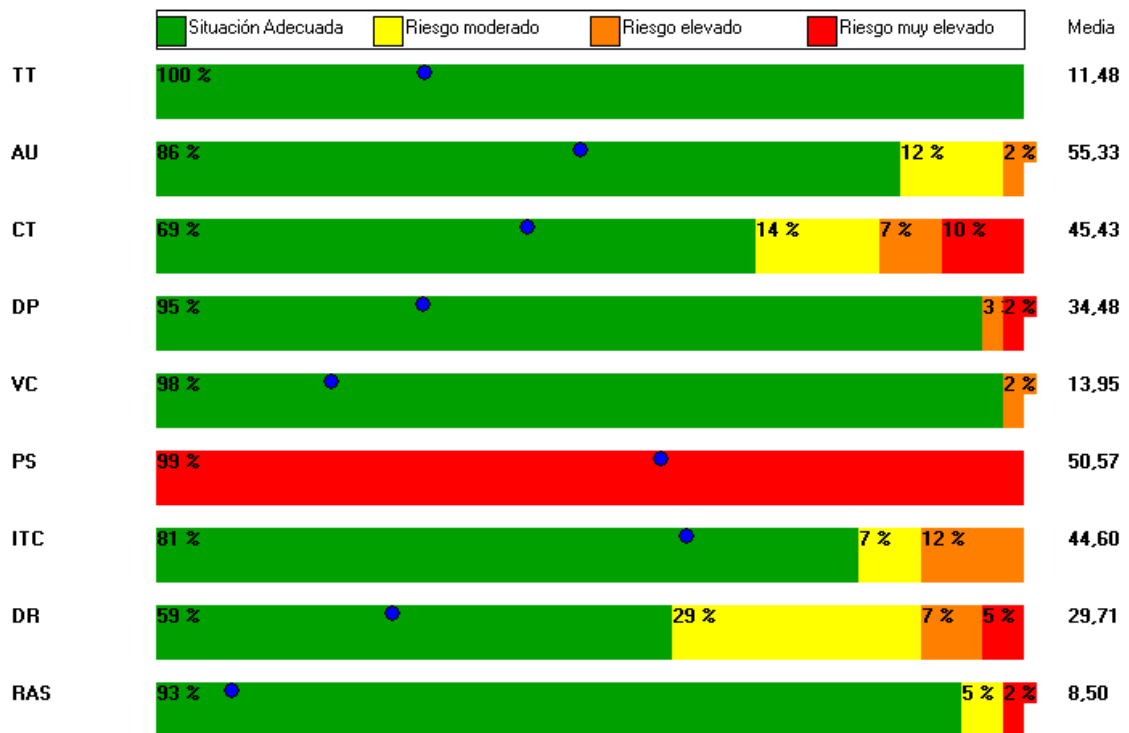
## ANEXO 1

### INFORME DEL ESTUDIO PSICOLÓGICO

Archivo: C:\INSHT\FPSICO31\Cliente\Prueba.txt

Seleccionados 42 cuestionarios

Colectivo: área de costura





## PERFILES:

### Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	11,48	3,90	11,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
42	0	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

#### Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	28 %
a veces	61 %
nunca o casi nunca	7 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	83 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	88 %
a menudo	11 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	19 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	26 %

## Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	55,33	12,79	51,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
36	5	1	0

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

### - Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	28 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	9 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	35 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	0 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	35 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	0 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	64 %
a menudo	16 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	7 %

**- Autonomía decisional.**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

**- Actividades y tareas (Ítem 10 a)**

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	16 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	23 %

**- Distribución de tareas (Ítem 10 b)**

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	14 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	30 %

**- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)**

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	7 %

a veces	47 %
nunca o casi nunca	40 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	19 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	42 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	11 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	57 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	14 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	26 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	4 %
------------------------	-----

a menudo	9 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	38 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	7 %
No trabajo a turnos	85 %

**Carga de trabajo**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	45,43	9,63	42,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
29	6	3	4

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de

la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

**- Presiones de tiempos.**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	64 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	4 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	80 %
a menudo	9 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	2 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)



siempre o casi siempre	26 %
a menudo	26 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	7 %

**- Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	73 %
a menudo	2 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	19 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	57 %
Alta	35 %
media	7 %
Baja	0 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	4 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	78 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	19 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	47 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	26 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	7 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	47 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	14 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	9 %
elevada	71 %
adecuada	16 %
escasa	2 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	50 %

nunca o casi nunca	47 %
--------------------	------

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	7 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	73 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	16 %
a veces	64 %
nunca o casi nunca	14 %

**Demandas psicológicas**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	34,48	14,77	35,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
40	0	1	1

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	14 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	16 %

a veces	50 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	57 %
a menudo	21 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	71 %
a menudo	14 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	19 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	2 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir

los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	9 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	64 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	2 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	83 %
No tengo, no trato	0 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	14 %
No tengo, no trato	85 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	9 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	71 %
No tengo, no trato	0 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %



a veces	4 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	83 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	97 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	97 %

### Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	13,95	6,10	15,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
41	0	1	0

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	16 %
a veces	23 %
bastante	16 %
mucho	42 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	83 %
bastante	14 %
Poco	2 %
Nada	0 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	0 %
es importante	73 %

es muy importante	11 %
no lo sé	14 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	23 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	50 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	7 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no trato	64 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	88 %
a menudo	11 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

**Participación / Supervisión**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	50,57	7,29	50,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	0	42

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	11 %
Ninguna participación	88 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	4 %
Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	21 %
Ninguna participación	64 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	14 %
Ninguna participación	85 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	4 %
Ninguna participación	90 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	61 %
Ninguna participación	38 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	14 %
Ninguna participación	80 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	52 %
Ninguna participación	47 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	90 %
excesiva	9 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	0 %
insuficiente	2 %
adecuada	90 %
excesiva	7 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	0 %
insuficiente	2 %
adecuada	71 %
excesiva	26 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	0 %
insuficiente	0 %
adecuada	80 %
excesiva	19 %

### Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	44,60	6,21	43,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
34	3	5	0

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	83 %
insuficiente	16 %
es adecuada	0 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	90 %
--------------------	------



insuficiente	9 %
es adecuada	0 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	35 %
insuficiente	61 %
es adecuada	2 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	0 %
insuficiente	45 %
es adecuada	54 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	2 %
regular	21 %
insuficientemente	66 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	9 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	7 %
suficiente	83 %
insuficiente en algunos casos	7 %
totalmente insuficiente	2 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	4 %
suficiente	57 %
insuficiente en algunos casos	26 %
totalmente insuficiente	11 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	14 %
satisfecho	69 %
insatisfecho	16 %
muy insatisfecho	0 %

**Desempeño de rol**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	29,71	16,23	30,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
25	12	3	2

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	45 %
clara	45 %
poco clara	9 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	50 %
clara	40 %
poco clara	7 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	52 %
clara	40 %
poco clara	7 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	23 %
clara	57 %
poco clara	19 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	47 %
clara	50 %
poco clara	2 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	33 %
clara	61 %
poco clara	4 %
nada clara	0 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	2 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	54 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	4 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	50 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	11 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	42 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	4 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	50 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	14 %
a veces	64 %
nunca o casi nunca	7 %

## Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	8,50	11,22	6,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
39	2	0	1

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	76 %
a menudo	19 %
a veces	4 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	50 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	16 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	57 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	7 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	64 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	52 %
regulares	40 %
malas	7 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	9 %
con frecuencia	7 %
constantemente	0 %
no existen	83 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	4 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	95 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	2 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	97 %



- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	9 %
con frecuencia	2 %
constantemente	0 %
no existen	88 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	11 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	85 %
no lo sé	2 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	92 %



## **ANEXO 2**

### **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**


El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.


Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

***ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS***



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

- 1. ¿Trabajas los sábados?**

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1
  2
  3
  4
- 2. ¿Trabajas los domingos y festivos?**

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1
  2
  3
  4
- 3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1
  2
  3
  4
- 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1
  2
  3
  4
- 5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1
  2
  3
  4
- 6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1
  2
  3
  4
- 7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1
  2
  3
  4
- 8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

siempre o casi siempre


a menudo

a veces

nunca o casi nunca


1
  2
  3
  4

8



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

---

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

1

2

3

4


10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 5px;">↳</div> <div>No trabajo en turnos rotativos</div> <div style="margin-left: 10px;"><input type="checkbox"/></div> </div>				

11. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:


	puedo decidir	se me consulta	solo recibo información	ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2



**GOBIERNO DE ESPAÑA**

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?**

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?**

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?**


	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3



**GOBIERNO DE ESPAÑA**

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

---

**15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?**

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**


	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:**

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	<input type="checkbox"/> 1
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	<input type="checkbox"/> 2
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	<input type="checkbox"/> 3
no lo sé	<input type="checkbox"/> 4

**20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/> 1
a menudo	<input type="checkbox"/> 2
a veces	<input type="checkbox"/> 3
nunca	<input type="checkbox"/> 4

**21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/> 1
a menudo	<input type="checkbox"/> 2
a veces	<input type="checkbox"/> 3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 4

**22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

muy alta	<input type="checkbox"/> 1
alta	<input type="checkbox"/> 2
media	<input type="checkbox"/> 3
baja	<input type="checkbox"/> 4
muy baja	<input type="checkbox"/> 5

**23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/> 1
a menudo	<input type="checkbox"/> 2
a veces	<input type="checkbox"/> 3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 4

**24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?**


siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/> 1
a menudo	<input type="checkbox"/> 2
a veces	<input type="checkbox"/> 3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 4

**25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/> 1
a menudo	<input type="checkbox"/> 2
a veces	<input type="checkbox"/> 3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 4


5





GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:**

excesiva	<input type="checkbox"/>	1
elevada	<input type="checkbox"/>	2
adecuada	<input type="checkbox"/>	3
escasa	<input type="checkbox"/>	4
muy escasa	<input type="checkbox"/>	5

**27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4


**31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?**


siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

5



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

---

**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4


**36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:**


no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

7



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:**

mucho	<input type="checkbox"/>	1
bastante	<input type="checkbox"/>	2
poco	<input type="checkbox"/>	3
nada	<input type="checkbox"/>	4

**39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?**

no es muy importante	<input type="checkbox"/>	1
es importante	<input type="checkbox"/>	2
es muy importante	<input type="checkbox"/>	3
no lo sé	<input type="checkbox"/>	4

**40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?**

adecuadamente	<input type="checkbox"/>	1
regular	<input type="checkbox"/>	2
insuficientemente	<input type="checkbox"/>	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	4

**42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?**

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

**43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:**

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

**44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?**

muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	1
satisfecho	<input type="checkbox"/>	2
insatisfecho	<input type="checkbox"/>	3
muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	4

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

#### MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL FEMENINO DEL ÁREA DE COSTURA DE LA EMPRESA CARPINTERÍA Y TAPICERÍA INTERNACIONAL CTIN CÍA. LTDA.

##### INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

##### a. Nivel Educativo

1	Educación Básica	<input type="checkbox"/>
2	Educación Secundaria	<input type="checkbox"/>
3	Técnica o Tecnológica	<input type="checkbox"/>
4	Universitaria Incompleta	<input type="checkbox"/>
5	Universitaria Completa	<input type="checkbox"/>

##### b. Departamento/Área

1	Tapizado	<input type="checkbox"/>
2	Lencería	<input type="checkbox"/>
3	Colchones	<input type="checkbox"/>
4	Sillonería	<input type="checkbox"/>

##### c. Cargo

1	Costurera	<input checked="" type="checkbox"/>
---	-----------	-------------------------------------

##### d. Edad

1	<35	<input type="checkbox"/>
2	>=35	<input type="checkbox"/>

##### e. Género

1	Masculino	<input type="checkbox"/>
2	Femenino	<input checked="" type="checkbox"/>

##### f. Tiempo que trabaja en la empresa

1	Entre 3 y 11 meses	<input type="checkbox"/>
2	Entre 1 y 2 años 11 meses	<input type="checkbox"/>
3	Entre 3 y 5 años 11 meses	<input type="checkbox"/>
4	Entre 6 y 10 años	<input type="checkbox"/>
5	Más de 10 años	<input type="checkbox"/>

*El presente formulario ha sido diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo de ámbito laboral y psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las trabajadoras. Los resultados de esta encuesta, son totalmente confidenciales, y se los utilizará para diseñar estrategias orientadas a que usted se desempeñe en un entorno más motivante, satisfactorio y productivo. Le pedimos que la información proporcionada sea precisa y verídica, para que el estudio sea objetivo y confiable y así garantizar óptimos resultados del mismo.*

**INFORMACIÓN CUANTITATIVA:**

**Opciones de respuesta:**

- 1.Totalmente
2. Parcialmente
3. Indiferente
4. Muy poco
5. Nada

	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
1 En la empresa, los objetivos, están claramente definidos					
2 Conozco bien el organigrama de la empresa					
3 Conozco y entiendo claramente el formulario de evaluación de desempeño					
4 Todos trabajamos enfocados en el mismo objetivo					
5 Conozco la misión y visión de la empresa					
6 Mi trabajo contribuye en el logro de los objetivos de la empresa					
	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
7 Los beneficios que otorga la empresa al personal, son mejores que los de otras empresas					
8 Existe una clara definición de las responsabilidades de mi cargo					
9 Mis actividades de trabajo determinan un nivel de estrés alto					
10 Tengo poder de decisión suficiente para resolver problemas de mi trabajo					
11 Conozco claramente lo que mis jefes esperan de mi trabajo					
12 Los procesos que se deben seguir son conocidos por los empleados					
13 Mi participación aquí, es importante					
14 Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso					

15 Mis compañeros están dispuestos a apoyar todo el tiempo					
16 Siento orgullo al decirles a otros que trabajo en la empresa					
17 Mis amigos y familiares tienen una imagen positiva de la empresa					
18 En la empresa se valora al empleado como persona					
19 En la empresa se valora el buen desempeño					
20 En la empresa se evita el favoritismo por personas, departamentos, cargos					
21 En la empresa hay un sentimiento de familia o de equipo					
22 Me siento cómodo trabajando con las personas de las diferentes áreas de la empresa					
23 Existe un alto grado de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo					
24 La gerencia fomenta las relaciones entre el personal de todas las áreas					
25 Mi equipo maneja adecuadamente las tensiones producto del trabajo					
26 Estoy informado sobre mis evaluaciones de desempeño					
27 Siento que todos estamos "en el mismo barco"					
28 Este es un lugar mental y emocionalmente saludable para trabajar					
29 Puedo contar con la ayuda de mis compañeros de trabajo					
30 Tengo claro quién es mi jefe inmediato					
31 La empresa cuenta con planes definidos para atender mis objetivos personales					
32 Tengo confianza para acudir a hablar con mi jefe cuando lo necesito					
33 Mi jefe inmediato se comunica de forma clara y precisa					
34 Los beneficios que me ofrece la empresa, satisfacen mis necesidades					
35 Mi jefe me involucra en las decisiones que afectan mi trabajo o mi ambiente					
36 Mi jefe me comunica mis debilidades o deficiencias en forma oportuna y cordial					
37 Mi jefe acepta que la gente piense diferente					
38 Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación y coordinación de tareas					
39 La capacitación que recibo es la que requiero para desempeñarme bien en mis funciones					
40 Mi jefe me trata con respeto y consideración					
41 Los jefes demuestran interés en mí como persona					
42 Puedo atender una emergencia personal con permiso de la empresa					
43 Existe comunicación clara en todos los niveles de la empresa					
44 la empresa se esfuerza por conocer la opinión, o sugerencias de los empleados					



45	Generalmente la información sobre decisiones importantes de la empresa llega primero a través de los rumores					
46	He logrado alcanzar mi felicidad personal					
<b>Opciones de respuesta:</b> 1. Totalmente 2. Parcialmente 3. Indiferente 4. Muy poco 5. Nada		Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
47	Recibo información a tiempo cuando se dan cambios en la empresa					
48	Conozco todos los productos que la empresa ofrece al mercado					
49	Recibo entrenamiento para desempeñarme en el cargo					
50	la empresa identifica en qué necesito ser entrenado para mejorar mi desempeño					
51	la empresa invierte en capacitación interna/externa para elevar el nivel de conocimiento de sus empleados					
52	En la empresa me brindan un ambiente de trabajo seguro					
53	En la empresa me dan la oportunidad de crecer y desarrollarme profesionalmente					
54	Las oportunidades se dan de manera equitativa para todos los empleados					
55	Siento que mi estabilidad depende de mis resultados					
56	Siento que puedo ser despedido en cualquier momento					
57	Me veo trabajando en la empresa por lo menos en los próximos 2 años					
58	Me satisface mi remuneración al compararla con la de otras empresas en puestos similares					
59	El nivel general de motivación de los colaboradores de la empresa es alto					
60	Mi remuneración está acorde con las responsabilidades a mi cargo					
61	Entiendo cómo se calcula mi remuneración					
62	La empresa promociona a los colaboradores más capaces					
63	Conozco todos los beneficios que la empresa me ofrece como trabajador					
64	En la empresa me entregan los recursos necesarios para realizar mis funciones					
65	Es importante usar uniforme o vestimenta que nos identifique como empresa					
66	Considero que la cantidad de trabajo que tengo es excesiva					
67	Considerando todo lo anterior, cuál es mi nivel de satisfacción con la empresa	5	4	3	2	1
68	Mi nivel general de compromiso con la empresa	5	4	3	2	1



**INFORMACIÓN CUALITATIVA**

En las siguientes preguntas, escriba su respuesta en el espacio asignado. Le solicitamos en lo posible utilizar letra imprenta.

69 ¿Si pudiera cambiar 5 cosas de la empresa cuáles serían?

1.
2.
3.
4.
5.

70 ¿Cuáles son las 5 cosas que más le gustan de la empresa?

1.
2.
3.
4.
5.

*Muchas gracias por su colaboración.*

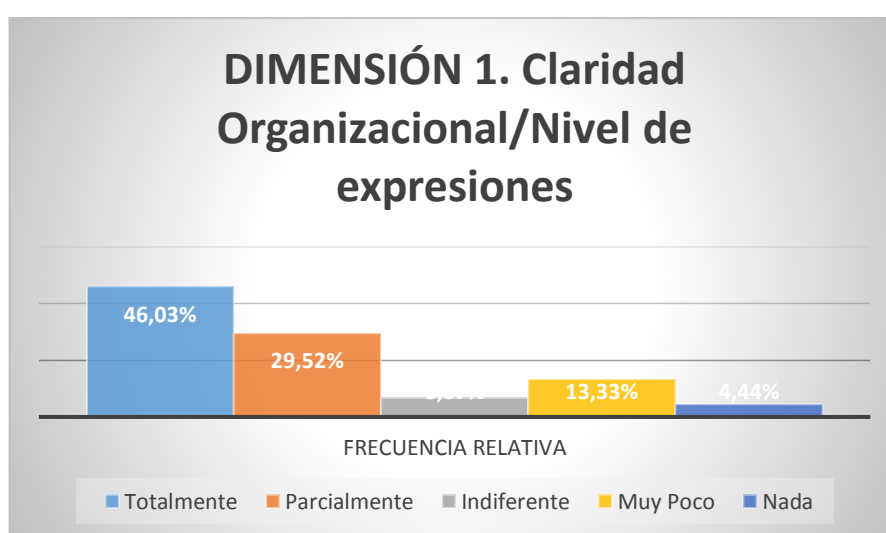


## ANEXO 4

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

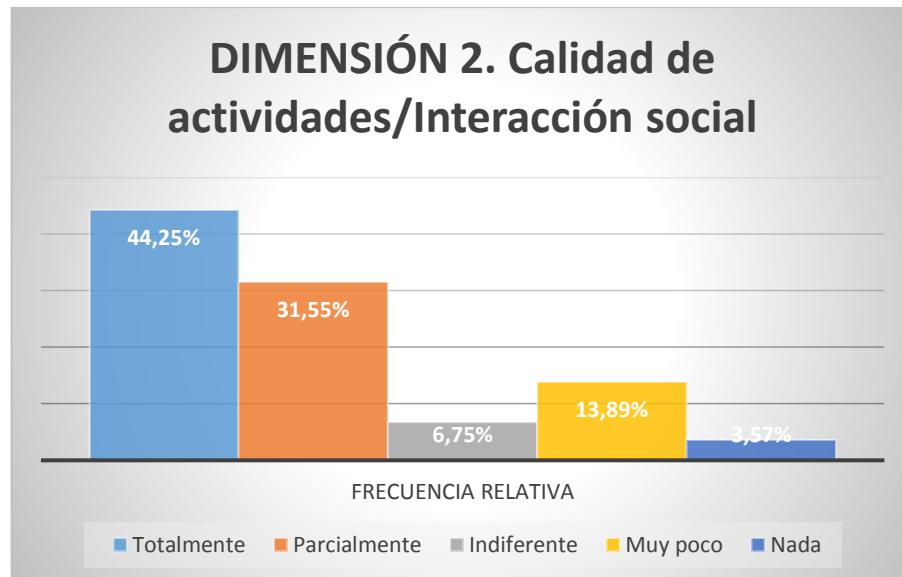
DIMENSIÓN 1. Claridad Organizacional/Nivel de expresiones						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
1	En la empresa, los objetivos, están claramente definidos	23	13	3	3	0
2	Conozco bien el organigrama de la empresa	11	17	2	12	0
3	Conozco y entiendo claramente el formulario de evaluación de desempeño	19	14	3	4	2
5	Conozco la misión y visión de la empresa	25	12	2	2	1
8	Existe una clara definición de las responsabilidades de mi cargo	35	6	0	1	0
11	Conozco claramente lo que mis jefes esperan de mi trabajo	36	5	1	0	0
12	Los procesos que se deben seguir son conocidos por los empleados	23	14	2	3	0
26	Estoy informado sobre mis evaluaciones de desempeño	12	12	3	8	7
43	Existe comunicación clara en todos los niveles de la empresa	14	13	7	6	2
44	la empresa se esfuerza por conocer la opinión, o sugerencias de los empleados	12	16	2	7	5
45	Generalmente la información sobre decisiones importantes de la empresa llega primero a través de los rumores	21	15	1	4	1
47	Recibo información a tiempo cuando se dan cambios en la empresa	11	16	4	9	2

48	Conozco todos los productos que la empresa ofrece al mercado	15	12	3	10	2
61	Entiendo cómo se calcula mi remuneración	17	7	5	11	2
63	Conozco todos los beneficios que la empresa me ofrece como trabajador	16	14	4	4	4
	FRECUENCIA ABSOLUTA	290	186	42	84	28
	FRECUENCIA RELATIVA	46,03%	29,52%	6,67%	13,33%	4,44%

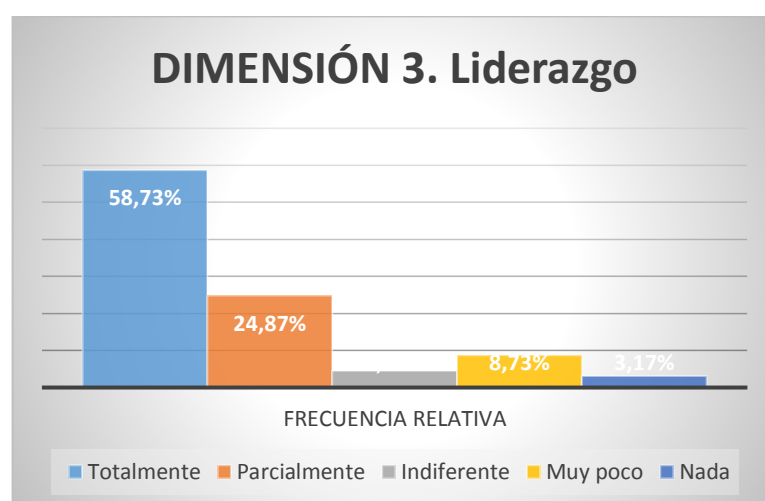


DIMENSIÓN 2. Calidad de actividades/Interacción social						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
6	Mi trabajo contribuye en el logro de los objetivos de la empresa	37	4	0	1	0
10	Tengo poder de decisión suficiente para resolver problemas de mi trabajo	14	15	4	6	3
13	Mi participación aquí, es importante	31	11	0	0	0
15	Mis compañeros están dispuestos a apoyar todo el tiempo	14	13	4	11	0
21	En la empresa hay un sentimiento de familia o de equipo	11	15	3	13	0

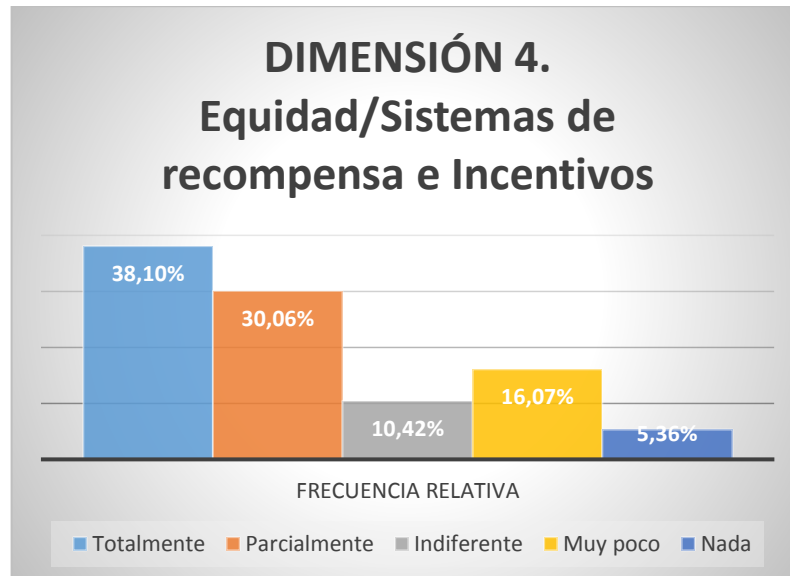
22	Me siento cómodo trabajando con las personas de las diferentes áreas de la empresa	19	16	2	4	1
23	Existe un alto grado de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo	13	14	3	9	3
27	Siento que todos estamos "en el mismo barco"	16	14	2	7	3
29	Puedo contar con la ayuda de mis compañeros de trabajo	14	10	5	12	1
32	Tengo confianza para acudir a hablar con mi jefe cuando lo necesito	25	11	1	1	4
41	Los jefes demuestran interés en mí como persona	19	13	5	2	3
59	El nivel general de motivación de los colaboradores de la empresa es alto	10	23	5	4	0
	FRECUENCIA ABSOLUTA	223	159	34	70	18
	FRECUENCIA RELATIVA	44,25%	31,55%	6,75%	13,89%	3,57%



DIMENSIÓN 3. Liderazgo						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
11	Conozco claramente lo que mis jefes esperan de mi trabajo	36	5	1	0	0
24	La gerencia fomenta las relaciones entre el personal de todas las áreas	13	15	5	5	4
30	Tengo claro quién es mi jefe inmediato	37	2	0	2	1
33	Mi jefe inmediato se comunica de forma clara y precisa	25	11	2	3	1
35	Mi jefe me involucra en las decisiones que afectan mi trabajo o mi ambiente	20	14	1	5	2
36	Mi jefe me comunica mis debilidades o deficiencias en forma oportuna y cordial	17	12	3	8	2
37	Mi jefe acepta que la gente piense diferente	22	13	3	4	0
38	Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación y coordinación de tareas	24	12	1	4	1
40	Mi jefe me trata con respeto y consideración	28	10	1	2	1
	FRECUENCIA ABSOLUTA	222	94	17	33	12
	FRECUENCIA RELATIVA	58,73%	24,87%	4,50%	8,73%	3,17%

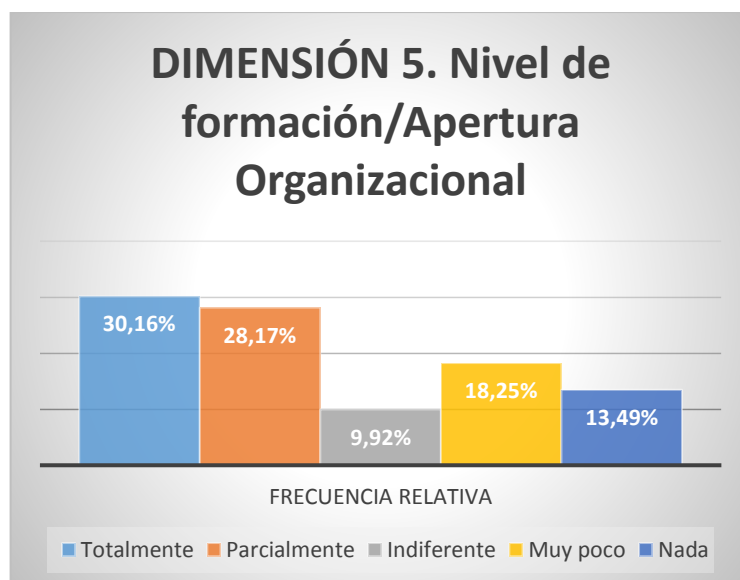


DIMENSIÓN 4. Equidad/Sistemas de recompensa e Incentivos						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
7	Los beneficios que otorga la empresa al personal, son mejores que los de otras empresas	13	17	5	6	1
18	En la empresa se valora al empleado como persona	22	11	4	4	1
19	En la empresa se valora el buen desempeño	17	16	5	4	0
20	En la empresa se evita el favoritismo por personas, departamentos, cargos	13	13	5	8	3
34	Los beneficios que me ofrece la empresa, satisfacen mis necesidades	17	15	2	6	2
42	Puedo atender una emergencia personal con permiso de la empresa	20	7	6	7	2
54	Las oportunidades se dan de manera equitativa para todos los empleados	14	9	2	13	4
62	La empresa promociona a los colaboradores más capaces	12	13	6	6	5
	FRECUENCIA ABSOLUTA	128	101	35	54	18
	FRECUENCIA RELATIVA	38,10%	30,06%	10,42%	16,07%	5,36%

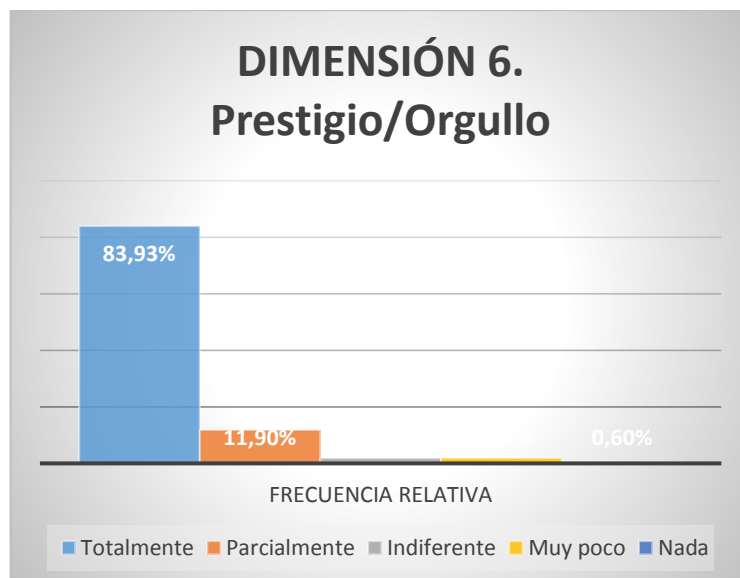


DIMENSIÓN 5. Nivel de formación/Apertura Organizacional						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
31	La empresa cuenta con planes definidos para atender mis objetivos personales	16	12	3	7	4
39	La capacitación que recibo es la que requiero para desempeñarme bien en mis funciones	19	11	4	5	3
49	Recibo entrenamiento para desempeñarme en el cargo	9	11	6	10	6
50	la empresa identifica en qué necesito ser entrenado para mejorar mi desempeño	8	15	2	10	7
51	la empresa invierte en capacitación interna/externa para elevar el nivel de conocimiento de sus empleados	9	15	6	6	6
53	En la empresa me dan la oportunidad de crecer y desarrollarme profesionalmente	15	7	4	8	8

	FRECUENCIA ABSOLUTA	76	71	25	46	34
	FRECUENCIA RELATIVA	30,16%	28,17%	9,92%	18,25%	13,49%



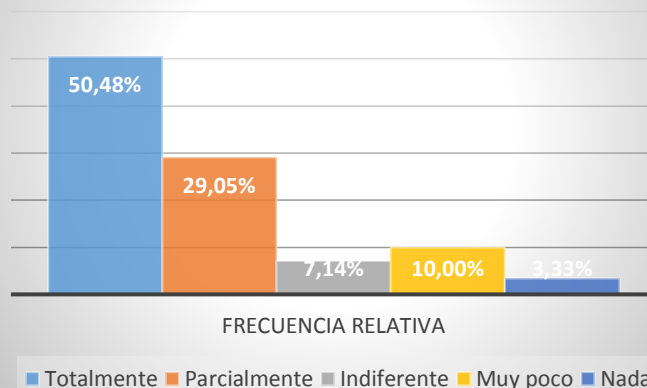
DIMENSIÓN 6. Prestigio/Orgullo						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
14	Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso	38	3	0	0	1
16	Siento orgullo al decirles a otros que trabajo en la empresa	34	4	2	2	0
17	Mis amigos y familiares tienen una imagen positiva de la empresa	30	10	1	1	0
65	Es importante usar uniforme o vestimenta que nos identifique como empresa	39	3	0	0	0
	FRECUENCIA ABSOLUTA	141	20	3	3	1
	FRECUENCIA RELATIVA	83,93%	11,90%	1,79%	1,79%	0,60%



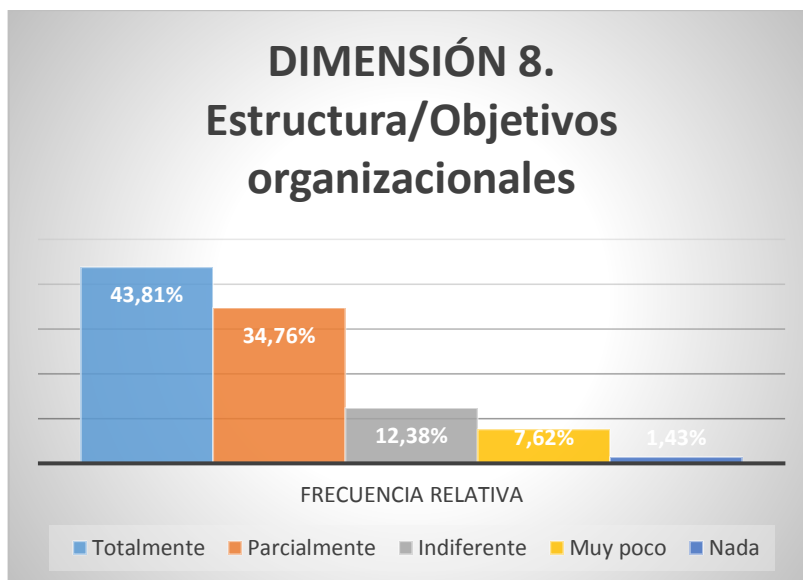
DIMENSIÓN 7. Seguridad/Estabilidad						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
46	He logrado alcanzar mi felicidad personal	10	21	4	7	0
52	En la empresa me brindan un ambiente de trabajo seguro	21	12	3	5	1
55	Siento que mi estabilidad depende de mis resultados	34	7	0	1	0
56	Siento que puedo ser despedido en cualquier momento	12	11	8	6	5
57	Me veo trabajando en la empresa por lo menos en los próximos 2 años	29	10	0	2	1
	FRECUCIA ABSOLUTA	106	61	15	21	7
	FRECUCIA RELATIVA	50,48%	29,05%	7,14%	10,00%	3,33%



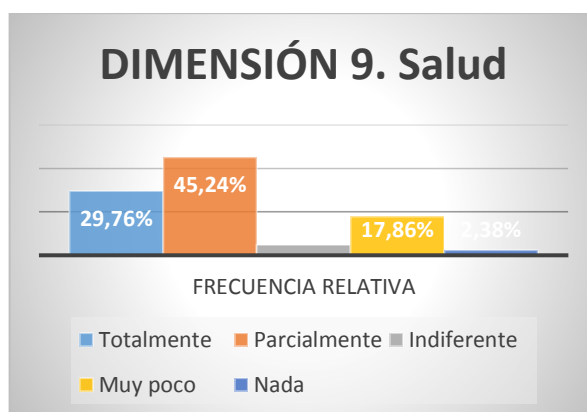
## DIMENSIÓN 7. Seguridad/Estabilidad



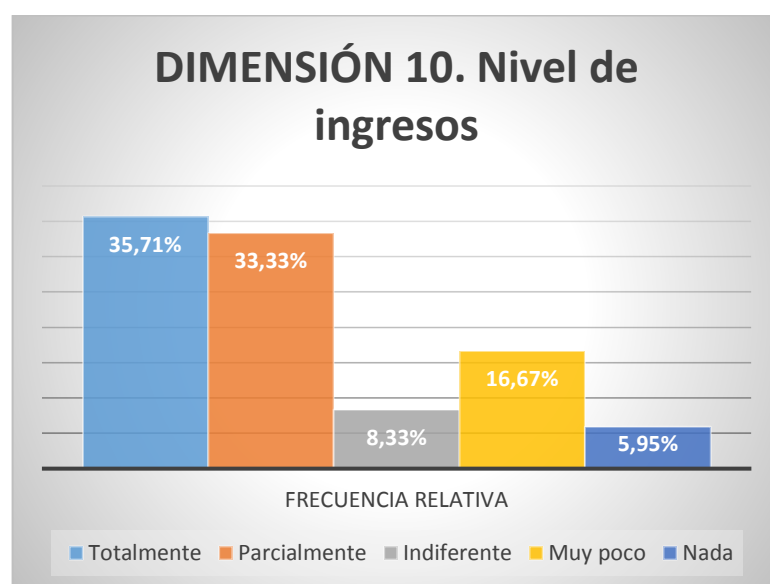
DIMENSIÓN 8. Estructura/Objetivos organizacionales						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
4	Todos trabajamos enfocados en el mismo objetivo	25	12	2	3	0
12	Los procesos que se deben seguir son conocidos por los empleados	23	14	2	3	0
25	Mi equipo maneja adecuadamente las tensiones producto del trabajo	15	15	4	5	3
64	En la empresa me entregan los recursos necesarios para realizar mis funciones	29	10	2	1	0
66	Considero que la cantidad de trabajo que tengo es excesiva	0	22	16	4	0
	FRECUENCIA ABSOLUTA	92	73	26	16	3
	FRECUENCIA RELATIVA	43,81%	34,76%	12,38%	7,62%	1,43%



DIMENSIÓN 9. Salud						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
9	Mis actividades de trabajo determinan un nivel de estrés alto	10	20	3	8	1
28	Este es un lugar mental y emocionalmente saludable para trabajar	15	18	1	7	1
	FRECUENCIA ABSOLUTA	25	38	4	15	2
	FRECUENCIA RELATIVA	29,76%	45,24%	4,76%	17,86%	2,38%



DIMENSIÓN 10. Nivel de ingresos						
Pregunta	Ítems	Totalmente	Parcialmente	Indiferente	Muy poco	Nada
58	Me satisface mi remuneración al compararla con la de otras empresas en puestos similares	12	16	3	6	5
60	Mi remuneración está acorde con las responsabilidades a mi cargo	18	12	4	8	0
	FRECUENCIA ABSOLUTA	30	28	7	14	5
	FRECUENCIA RELATIVA	35,71%	33,33%	8,33%	16,67%	5,95%



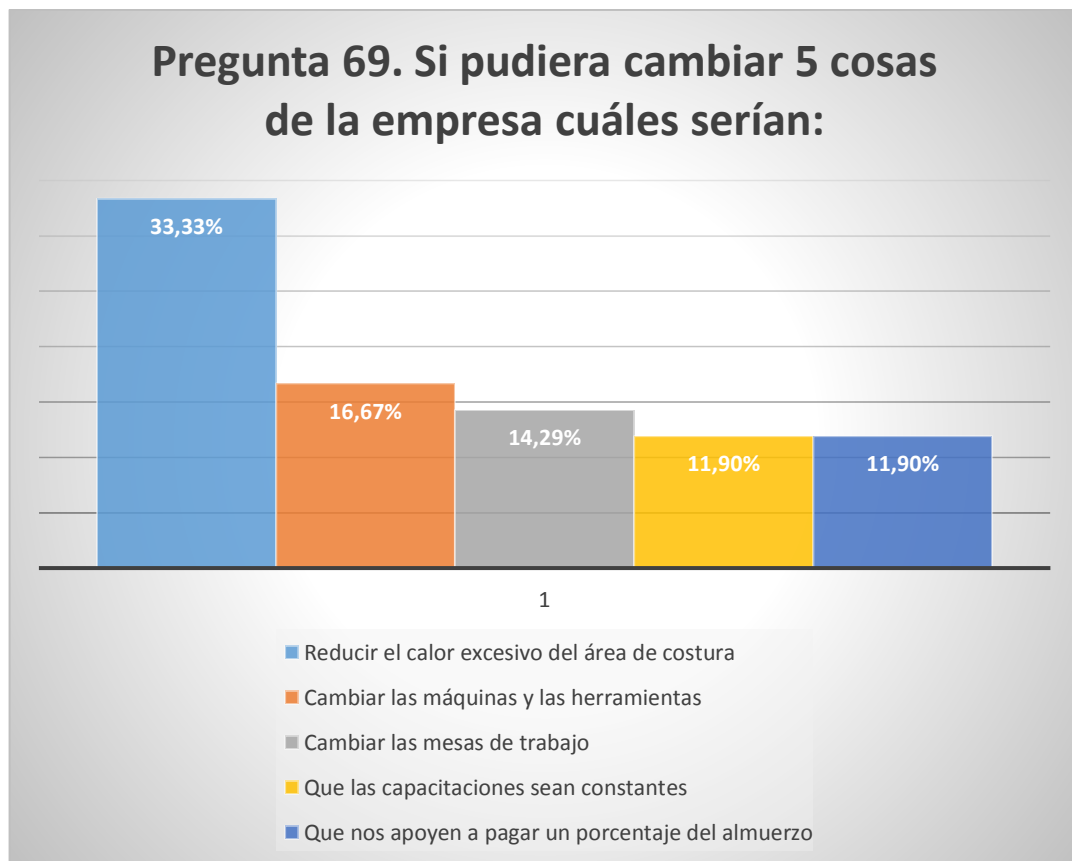
## ANEXO 5

### RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE LAS FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

69. Si pudiera cambiar 5 cosas de la empresa cuáles serían:		Número de Personas que coinciden con la respuesta	%	PARETO
No.	Respuesta:			
1	Reducir el calor excesivo del área de costura	14	33,33%	20%
2	Cambiar las máquinas y las herramientas	7	16,67%	
3	Cambiar las mesas de trabajo	6	14,29%	
4	Que las capacitaciones sean constantes	5	11,90%	
5	Que nos apoyen a pagar un porcentaje del almuerzo	5	11,90%	
6	Cambiar el ambiente de trabajo	4	9,52%	80%
7	Mejorar la limpieza de los baños	4	9,52%	
8	Mejorar los servicios higiénicos	4	9,52%	
9	Que nos consideren para las decisiones de la empresa	4	9,52%	
10	Que paguen las horas extras del día sábado al 100 %	4	9,52%	
11	Sueldos bajos	3	7,14%	
12	Cambiar el diseño de los uniformes	2	4,76%	
13	El egoísmo entre compañeras	2	4,76%	
14	El exceso de trabajo	2	4,76%	
15	La falta de apoyo de las compañeras	2	4,76%	
16	La falta de comunicación	2	4,76%	
17	La falta de sinceridad de las compañeras	2	4,76%	
18	Los baños más cerca de las áreas de trabajo	2	4,76%	
19	Mejorar la iluminación	2	4,76%	
20	Mejorar las relaciones interpersonales	2	4,76%	
21	Poca comprensión de RRHH	2	4,76%	

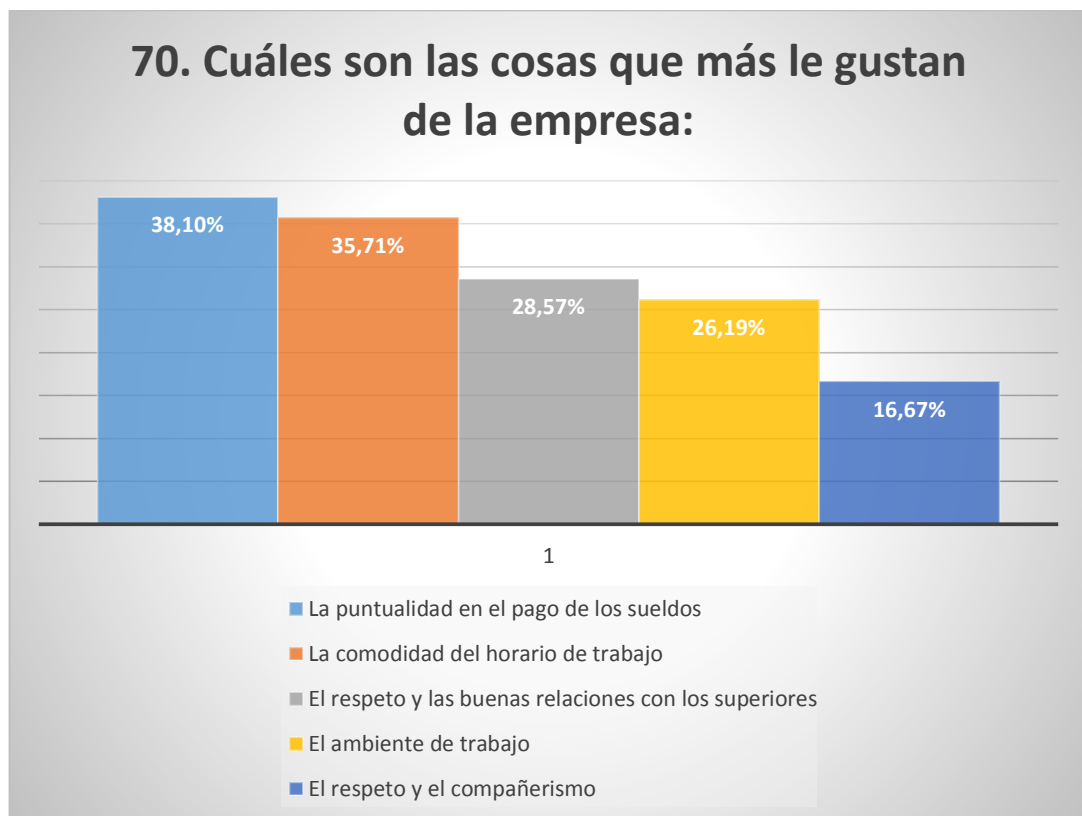
22	Poner otra salida de emergencia para el área de costura	2	4,76%
23	Que no hayan preferencias por algunas personas	2	4,76%
24	Que nos den mayor estabilidad	2	4,76%
25	Algunas injusticias por parte de los superiores	1	2,38%
26	Brindar apoyo moral como personas	1	2,38%
27	Cambiar a las proveedoras de comida	1	2,38%
28	Colocar un reloj marcador sólo para el área de costura	1	2,38%
29	La empresa aseguradora no cubre los gastos	1	2,38%
30	Lugares adecuados para colocar los tapices	1	2,38%
31	Mayor tiempo para tomar el refrigerio	1	2,38%
32	Mejorar la calidad de la producción	1	2,38%
33	Mejorar la utilización de EPP	1	2,38%
34	Que el respeto, la igualdad y la comprensión sean como antes	1	2,38%
35	Que informen los resultados de la evaluaciones de cargo	1	2,38%
36	Que informen los resultados de la fábrica	1	2,38%
37	Que las reglas de la empresa sean para todos por igual	1	2,38%
38	Que las ventas sean más altas para siempre tener trabajo	1	2,38%
39	Que motiven el trabajo en equipo	1	2,38%
40	Que no nos molesten los compañeros de tapicería	1	2,38%
41	Que no solamente los jefes ganen bonos	1	2,38%
42	Que nos consideren cuando estamos enfermos o en alguna emergencia	1	2,38%
43	Que nos paguen los sueldos según la antigüedad	1	2,38%
44	Que nos reconozcan cuando sacamos más trabajo	1	2,38%
45	Que todas las compañeras trabajen por igual	1	2,38%
46	Que vuelvan a pagar las horas extras	1	2,38%

47	Retapizar las sillas de costura	1	2,38%	
48	Sillas adecuadas para el puesto de trabajo	1	2,38%	



70. Cuáles son las cosas que más le gustan de la empresa:		Número de Personas que coinciden con la respuesta	%	PARETO
No.	Respuesta:			
1	La puntualidad en el pago de los sueldos	16	38,10%	20%
2	La comodidad del horario de trabajo	15	35,71%	
3	El respeto y las buenas relaciones con los superiores	12	28,57%	
4	El ambiente de trabajo	11	26,19%	
5	El respeto y el compañerismo	7	16,67%	
6	Las instalaciones y la infraestructura	4	9,52%	80%
7	La amistad con las compañeras	4	9,52%	
8	La seguridad y la salud para los trabajadores	3	7,14%	
9	El comedor decente y limpio	3	7,14%	
10	La calidad de personas de algunos superiores	3	7,14%	
11	El salario y los beneficios	3	7,14%	
12	El buen trato al trabajador	3	7,14%	
13	La estabilidad laboral	3	7,14%	
14	Los premios y aguinaldos de la navidad	3	7,14%	
15	Que dotan de todos los recursos necesarios para trabajar	2	4,76%	
16	La calidad del producto terminado	2	4,76%	
17	Que nos brindan agua y refrigerios	2	4,76%	
18	El mantenimiento constante de las máquinas	2	4,76%	
19	La guardería para los hijos de las trabajadoras	2	4,76%	
20	La colonia vacacional	2	4,76%	
21	Los modelos de los muebles	2	4,76%	
22	Hago lo que me gusta	2	4,76%	
23	La calidad de la materia prima	1	2,38%	
24	Que entregan equipos de protección personal	1	2,38%	
25	Que nos cuidan de los peligros	1	2,38%	
26	Que se realizan simulacros de emergencia y ferias de seguridad	1	2,38%	
27	Las pausas activas o ejercicios	1	2,38%	
28	El servicio médico de la empresa	1	2,38%	
29	La ubicación de la empresa	1	2,38%	

30	Mi puesto de trabajo	1	2,38%	
31	Las políticas internas	1	2,38%	
32	Los métodos de trabajo	1	2,38%	
33	El aprender algo nuevo	1	2,38%	
34	El reconocimiento a los compañeros por los años de servicio	1	2,38%	
35	Los casilleros del personal femenino	1	2,38%	
36	Las misas de San José	1	2,38%	





## ANEXO 6.

### HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA EVALUACIÓN

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS	
<b>GRUPO:</b>	
<b>FECHA DE LA EVALUACIÓN:</b>	
Trabajo en turnos rotativos:	Mañana/tarde
	Mañana/tarde/noche
	Otros
Trabajo fijo de noche	
Trabajo en cadena	
Trabajo en solitario	
Trabajo fuera del centro de trabajo (vendedores, representantes...)	
Teletrabajo	
Trabajo repetitivo	
Trabajo intelectualmente muy exigente (grado de atención elevado/continuidad de la misma)	
Exposición a violencia externa	
Otras. Añadir las que se consideren pertinentes	
Existencia de protocolos para la gestión de conflictos o violencia interna	Acoso psicológico
	Discriminación
	Acoso sexual
	Otros (especificar si existen otro tipo de protocolos relacionados con la psicología)
Situación de la empresa	Crisis
	Inestabilidad
	Posibles fusiones
	Cambios de estrategia de negocio
	Reestructuración

	Otras (cualquier situación de la empresa que pueda influir y tenga relación con factores psicosociales)	
Características del medio ambiente de trabajo		Ruido ambiental
		Temperatura
		Espacio disponible Otros aspectos que puedan influir
Características del equipo de trabajo		
<b>FICHA DE POSIBLES INDICADORES DE EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>GRUPO:</b>		
<b>FECHA DE LA EVALUACIÓN:</b>		
Absentismo	▪ <b>Médico</b>	○ Por contingencias comunes
		○ Por contingencias profesionales
		▪ <b>No médico:</b> otros (excluyendo explícitamente permisos por maternidad/paternidad /conciliación, horas sindicales, y cosas claramente no relacionadas con la exposición a los riesgos laborales)
Rotación de personal	Solicitud de cambio de puesto	
	Solicitud de cambio de servicio	
	Solicitud de cambio de turno	
	Otros indicadores	
Cambios internos		
Conflictos		
Otros efectos	Registro de fallos	Retrasos
		Quejas
		Otros indicadores
	Retrasos en el servicio	
	Retrasos en la producción	
	Otros indicadores	